

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini pelaku bisnis merasakan adanya persaingan yang semakin ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau nasabah serta berusaha memenuhi harapan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.¹

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi / kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.² Nasabah adalah perhubungan atau pelanggan. Kepuasan merupakan fungsi persepsi/ kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas atau senang. Dimana pelanggan atau nasabah membentuk harapan-harapan mereka

¹Fandy Tjiptono, *Service Management mewujudkan layanan prima*, (Yogyakarta: ANDI, 2008), h.170.

² Kamir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), h.2.

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.

berdasarkan pada pesan-pesan yang mereka peroleh dari saudara-saudara dan sumber lainnya. Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner, yang dikutip Yollanda Yonindra dalam skripsinya, definisi Kepuasan adalah respon atau tanggapan pelanggan mengenai pemenuhan kebutuhan. Dimana kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan kesenangan konsumen yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen.³

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi pada saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan usahanya. Dan tidak sedikit perbankan yang mulai menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya.

Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah. Sehingga harga pokok pembelian dan tingkat keuntungan harus diketahui secara jelas. Sebagaimana firman Allah dalam surat Al-Baqarah(2) ayat 275 berbunyi sebagai berikut :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Artinya: “Orang-orang yang makan(mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan

³ Yollanda Yonindra, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Sikoci pada Bank Nagari Syariah cabang Padang*, (Padang: IAIN Iman Bonjol Padang, 2014), h.31.

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.

*lantaran(tekanan)penyakit gila. Keadaan mereka yang demikia itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, paadahal Allah telah menghalakan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu(sebelum datang larangan), dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali(mengambil riba). Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal didalamnya”.*⁴

Setiap orang islam boleh mencari nafkah dengan cara jual beli, tetapi cara itu harus dilakukan sesuai dengan hukum islam, yaitu harus saling rela merelakan, tidak boleh menipu, tidak boleh berbohong, tidak boleh merugikan kepentingan umum, bebas memilih dan riil.

Kualitas menurut M.Nur Nasution adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau nasabah. sementara itu, Philip Kotler mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Melalui pengertian ini terlihat bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi kebutuhan nasabah terhadap suatu produk tersebut, artinya, mutu merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan nasabah.⁵

Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi

⁴Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemaah*, (Jakarta: CV.Pustaka Al-Kautsar, 2014), h.45-46.

⁵ Mts, Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang: Jalan Puncak Yamin No 20, 2007), h.117.

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.

harapan nasabah. Menurut Wyckof, kualitas pelayanan atau jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*expected service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan nasabah maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan atau jasa tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan nasabahnya secara konsisten.⁶

Ada 5 lima faktor penentu kualitas pelayanan secara berurutan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, diantaranya:

- a. Reliability (Keandalan): Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat
- b. Responsiveness (daya tanggap): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- c. Tangibles (Kepastian): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
- d. Assurance (jaminan): pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimblkan kepercayaan dan keyakinan.
- e. Emphaty (kepedulian): kesedian untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

⁶ *Ibid.*, h.118.

Dimana kualitas pelayanan adalah faktor terpenting yang selama ini mempengaruhi kepuasan pelanggan secara umum, peningkatan kualitas pelayanan yang secara tepat, efisien, tanggap dan perilaku yang ramah dan sopan dari pihak bank akan menjadi dambaan nasabah. Nasabah akan merasa puas apabila kualitas jasa yang didapatkan sesuai dengan harapan yang diharapkan, bila pelayanan maupun jasa yang diberikan memenuhi harapan para nasabah maka nasabah akan merasaa puas.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 21 tahun 2008 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁷

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan utama yaitu;

1. Menghimpun dana
2. Menyalurkan dana
3. Memberikan jasa bank lainnya.

Menurut Kasmir pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana (uang) dengan cara membeli dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito.⁸

Sedangkan menyalurkan dana maksudnya adalah suatu benda atau uang yang

⁷Undang –undang Repbulik Indinesia Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, Bab 1 Ketentuan Umum, Pasal 1.

⁸ Yollanda Yonindra, *Op.Cit.*, h. 4.

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.

dilakukan setelah masa tertentu yang diperjanjikan atau setelah pemberitahuan sebelumnya.

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran. Dimana jasa perbankan yang ditawarkan oleh BPR jauh lebih sempit dibandingkan dengan jasa bank umum, yaitu hanya meliputi penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan dan /atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu, memberikan kredit serta menepatkan dana dalam bentuk sertifikat Bank Indonesia(SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito dan/atau tabungan pada bank lain.⁹

PT. BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung merupakan salah satu instansi pelayanan jasa dalam dunia perbankan yang berdiri pada tanggal 24 April 1954 semula dinamakan dengan Lumbung Pitih Nagari Lubuk Alung dan pada tanggal 25 Oktober 1990 berubah menjadi BPR Lumbung Pitih Nagari Lubuk Alung dengan badan Hukum Perseroan terbatas (PT) kemudian pada tanggal 11 November 2005 BPR Lumbung Pitih Nagari Lubuk Alung berubah nama menjadi PT.BPR Ganto Nagari 1954. PT. BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung beralamat di Jl. Jend.Sudirman No. 22 Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman, dan jumlah karyawan yang berada di PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung berjumlah 20 karyawan.¹⁰

⁹ Syamsu Iskanda, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, (Jakarta:IN Media,2013), h.58.

¹⁰ Brosur PT.BPR Ganto Nagari 1954, *Sejarah Singkat PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung*, 10 juli 2017.

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 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.

Dalam melayani nasabah karyawan harus memberikan pelayanan yang bagus, semua itu tidak terlepas dari pelayanan yang baik ramah, sopan dan adil. Akan tetapi terdapat keluhan dari nasabah bahwa pelayanan di PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung dirasakan masih kurang maksimal dari karyawan dan tidak ditepatinya janji karyawan terhadap nasabahnya, seperti dalam islam bahwa janji ialah suatu perbuatan dimana seorang mengikatkan dirinya kepada seseorang atau beberapa lain. Sedangkan Abdullah Muhammad perjanjian adalah suatu persetujuan dengan dua orang atau lebih saling mengikat diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan.

Adapun data Nasabah Tabungan Simpanan Masyarakat Nagari pada PT. BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Jumlah Perkembangan Nasabah Tabungan Simpanan Masyarakat
Nagari Pada PT. BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung
Tahun 2012 s/d 2016

Tahun	Nasabah Simasna	Omset Tabungan
2012	1.875	-
2013	2.154	36 %
2014	1.167	20 %
2015	1.550	26 %
2016	1.085	18 %

Sumber: Bank Perkreditan Rakyat Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dijelaskan bahwa jumlah nasabah tabungan simpanan masyarakat nagari pada PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung yaitu pada tahun 2012 jumlah nasabah simasna sebanyak 1875 orang, pada tahun 2013 jumlah nasabah simasna sebanyak 2154 orang mengalami kenaikan sebanyak 279 orang atau sebesar 36%. Tahun 2014 mengalami penurunan sebanyak 987 orang atau sebesar 20%, tahun 2015

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.

kenaikan sebanyak 282 orang atau sebesar 26% dan pada tahun 2016 mengalami penurunan lagi sebanyak 465 atau sebesar 18%.

Dari tabel tersebut dapat dilihat jumlah nasabah penghimpunan simpanan masyarakat nagari mengalami fluktuatif setiap tahunnya yang mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Jumlah yang fluktuatif atau tidak stabil ini ada beberapa penyebab, antara lain diduga karena masih ada pelayanan yang kurang bagus dari para karyawan, sehingga nasabah merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Sebagai perusahaan jasa yang bergerak dibidang Perbankan, PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung telah melakukan fungsinya sebagai sebuah lembaga pelayanan jasa bagi masyarakat. Untuk itu usaha-usaha perbaikan peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan oleh PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung diantaranya staff, pegawai atau karyawan yang tepat waktu dalam bekerja, keramahan kepada nasabah, kepedulian terhadap nasabah, tingkat keahlian, penampilan, dan merespon cepat keluhan-keluhan nasabah. kemudian dalam pelayanan fasilitas diantaranya tempat parkir yang memadai, ruang tunggu yang besar dan toilet umum yang bersih.¹¹

Berdasarkan Uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada perusahaan jasa di bidang perbankan, maka penulis mencoba membahas mengenai jasa pelayanan yang diterapkan di perusahaan. Maka penelitian ini ditulis dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN SIMPANAN MASYARAKAT NAGARI PADA PT.BPR GANTO NAGARI 1954 LUBUK ALUNG”**.

¹¹ Nofriadi, Wakil Direktur PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung, *Wawancara*, Lubuk Alung, 17 Juli 2017.

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.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian tepat pada sasaran dan terarah dengan apa yang diinginkan maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini, yaitu pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan simpanan masyarakat nagari (simasna) pada PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Standar Pelayanan Pada PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan simpanan masyarakat nagari pada PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung?
3. Bagaimana Tinjauan Ekonomi Syariah terhadap kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah simpanan masyarakat nagari pada PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan pada PT. BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung.

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.

- b. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan simpanan masyarakat nagari pada PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung.
- c. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan ekonomi syariah terhadap kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah simpanan masyarakat nagari pada PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi penulis sebagai aplikasi ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan untuk diterapkan dalam penelitian.
- b. Sebagai bahan masukan atau referensi bagi pihak manajemen Bank pada PT. BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung untuk melakukan evaluasi terhadap peningkatan pelayanan khususnya yang dilakukan dan untuk perencanaan maupun pengembangan dimasa yang akan datang.
- c. Digunakan sebagai pengajuan syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Hipotesa Penelitian

Adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan simpanan masyarakat nagari pada PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

F: Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung yang beralamat Jl. Jendral. Sudirman No. 22 Kecamatan Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman. Alasan Penulis melakukan penelitian di PT.BPR Ganto Ngari 1954 Lubuk Alung karena lokasinya yang strategis untuk diteliti berada ditengah keramaian, dan sudah memenuhi syarat untuk diteliti karena sudah berdiri lebih dari 5 tahun dan PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung merupakan bank yang menerapkan sistem jemput bola atau simpanan berjemput yang mempermudah nasabah dalam transaksi.

2. Subjek dan Objek penelitian

Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah pimpinan, karyawan dan nasabah simpanan masyarakat nagari PT.BPR Ganto Nagari 1954 lubuk alung , sedangkan yang menjadi objek dari penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan simpanan masyarakat nagari Pada PT. BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung.

3. Sumber Data

Dalam Penelitian ini ada dua sumber data yang penulis gunakan yaitu sumber data primer dan skunder.

a. Data Primer

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.

Data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan seseorang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya secara langsung dari tempat penelitian.¹² Dalam penelitian ini data primer bersumber dari pimpinan, karyawan, dan nasabah simpanan masyarakat nagari pada PT. BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.¹³ Dalam penelitian ini data sekunder bersumber dari karyawan PT.BPR Ganto Nagari 1954 lubuk alung dan buku-buku yang berhubungan dengan penelitian.

4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁴ Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dan nasabah simpanan masyarakat nagari tahun 2016. Berhubung keterbatasan penelitian maka ditetapkan sampel dari unsur karyawan menggunakan metode purposive sampling yaitu pengambilan sampel berdasarkan kapasitas dan kapabelitas atau yang kompeten benar-benar paham dibidangnya antara anggota populasi.

¹² Burhan Bungin, *Metedologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta:Kencana,2011), h.132.

¹³ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis* (Jakarta : Rajawali Press, 2009), h.151.

¹⁴ Moh, Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2007), h. 33.

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.

Untuk karyawan yang diambil sampel 4 yang mewakili karyawan berupa costumer service, teller, marketing, dan administrasi umum.

Dari unsur nasabah diambil sebanyak 5 % dari seluruh jumlah nasabah yaitu 54 orang. dengan teknik yang digunakan dalam prosedur pencarian responden dilakukan berdasarkan Accidental Sampling, Artinya teknik memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai data.

5. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang dikumpulkan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

a. Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden guna untuk memperkuat hasil penelitian.¹⁵

b. Wawancara

Wawancara yaitu teknik untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu.¹⁶

¹⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, CV ,2012), h.142.

¹⁶ Muhammad, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam pendekatan kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Press, 2008), h.174.

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.

c. Observasi

Teknik yang menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya.¹⁷

d. Dokumentasi

Dokumentasi, yaitu dengan cara mengambil data dari dokumen - dokumen perusahaan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

e. Study Pustaka

Study pustaka yaitu mempelajari berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang diteliti.

6. Metode Analisa Data

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Penulis memperoleh data dengan cara menyebar kuesioner kepada 54 orang responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Data yang diperoleh dari kuesioner diolah menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 23.00. Tujuan analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah mencari makna dibalik data melalui pengakuan subjek pelakunya. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Analisa Deskriptif

¹⁷Husein umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: RajawaliPers,2009), h.51.

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.

Yaitu suatu metode dimana data yang telah diperoleh, disusun, dikelompokkan, dianalisis kemudian diinterpretasikan sehingga diperoleh gambaran untuk menjelaskan hasil perhitungan.

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

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 pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 1.2
Skala Pengukuran

Katagori	Skor
Sangat Baik	5
Baik	4
Sedang	3
Kurang Baik	2
Sangat tidak Baik	1

b. Uji Instrument Penelitian

1. Uji validitas

Uji validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuesioner. Tinggi rendahnya validitas suatu angket atau kuesioner dihitung dengan menggunakan metode korelasi Product Moment, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total.

Hasil perhitungan ini akan dibandingkan dengan critical value pada tabel nilai r , dengan taraf signifikan 5% dari jumlah sampel yang ada. Apabila hasil penghitungan korelasi product moment lebih besar dari critical value, maka instrumen ini dinyatakan valid. Sebaliknya apabila skor item kurang dari critical value, maka instrument ini dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran. Uji reliabilitas dilakukan dalam sebuah penelitian dengan maksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat keabsahan sehingga dapat menghasilkan data yang benar-benar sesuai dengan kenyataan. Dan dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda, pengujian ini menggunakan metode *alpha*. Suatu instrument dikatakan reliable apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$.

c. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

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 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.

Uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal. Jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar mendekati rata-ratanya. Dalam penelitian ini menguji normalitas dengan menggunakan *Normal Probability Plot*, yaitu dengan membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan didalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas.¹⁸ Pada penelitian ini akan dilakukan dengan melihat pada pola titik-titik pada grafik regresi.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk melihat apakah ada keterkaitan antara hubungan yang sempurna antara variabel-variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinearitas dilakukan dengan memperhatikan nilai matrik korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan toleransinya. Apabila nilai matrikkorelasi tidak ada yang lebih besar dari 0,5

¹⁸Husaini Usman & Purnomo Setyady Akbar, *Pengantar Statistika*, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 186.

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.

maka dapat dikatakan data yang akan dianalisis bebas dari multikolinieritas. Kemudian apabila nilai VIF berada dibawah 10 dan nilai toleransi mendekati 1, maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolinieritas.

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan korelasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian yang tersusun dalam times series pada waktu yang berbeda. Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier, ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t , jika ada, berarti terdapat autokorelasi. Pada penelitian ini keberadaan autokorelasi diuji dengan Durbin Watson. Dengan keputusan sebagai berikut :

- a). Jika angka $D - W$ dibawah -2 berarti terdapat autokorelasi positif.
- b). Jika angka $D - W$ diantara -2 berarti tidak terdapat autokorelasi.
- c). Jika $D - W$ di atas 2 berarti terdapat autokorelasi negative.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependent (Y), dimana variabel (X) adalah kualitas pelayanan sedangkan variabel (Y) adalah kepuasan nasabah simpanan masyarakat nagari. Untuk memprediksi nilai dari variabel dependent apabila variabel independent mengalami kenaikan atau penurunan dengan persamaan rumus:

$$Y = a + Bx$$

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.

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b = Koenfisien Regresi

X = Setiap Variabel pada Kualitas Pelayanan

d. Uji Hipotesis Penelitian

1. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Rumusan yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + Bx$$

Keterangan

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b = Koenfisien arah regresi linear

X = Setiap Variabel pada Kualitas Pelayanan

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independent (x) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent (y) dengan tingkat signifikan 0,05 atau 5%.

Hal berikut didasarkan dengan pengambilan keputusan berikut, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independent terhadap variabel dependent. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independent terhadap variabel dependent.

3. Koefisien Korelasi (r)

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.

a. Uji Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel X (bebas) terhadap variabel Y (terikat). Nilai R^2 ini mempunyai range 0 sampai \leq ($0 \leq R^2 \leq 1$). Semakin besar nilai R^2 (mendekati satu) maka semakin baik hasil regresi tersebut, dan semakin mendekati nol maka variabel keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel terikat

b. Uji koefisien korelasi Sederhana

Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari kedua variabel.¹⁹

Tabel 1.3
Pedoman Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

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

7. Model Kerangka Berfikir

Metode dalam Penelitian ini dapat diterangkan bahwa pelayanan akan berdampak pada kepuasan nasabah. dengan kata lain jika pelayanan telah sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah maka akan

¹⁹Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), h. 337.

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.

berpengaruh pada kepuasan nasabah itu tersendiri, begitupun sebaliknya.

Model penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1.1
Model Kerangka Berfikir



8. Variabel

Tabel 1.4
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
Variabel Terikat Kepuasan Nasabah (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepercayaan 2. Kelayakan 3. Kebanggaan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesediaan untuk menceritakan/ merekendasikan kepada keluarga, sahabat dan teman atau orang lain 2. Loyal terhadap produk perusahaan 3. Tidak beralih kepada bank lain 	Likert
Variabel Bebas KualiatasPelayanan (X)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tangible / Bukti Fisik 2. Emphaty / Perhatian 3. Reability / Kehandalan 4. Responsiveness / Daya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tata ruangan 2. Kebersihan ruangan 3. Kenyaman ruangan 4. Kerapian petugas karyawan 1. Kemampuan petugas 2. Pengetahuan petugas atas produk 3. Sikap petugas yang menyakinkan. 4. Jaminan keselamatan 1. Menenangkan rasa cemas nasabah 2. Mendengarkan keluhan konsumen 3. Memahami kebutuhan nasabah 4. Memberikan motivasi kepada nasabah 1. Tidak berbelit-belit dalam 	Likert

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

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
	Tanggap	melayani. 2. Memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu. 3. Memberikan informasi secara lengkap 4. Kesiapan dalam melayani	
	5. Assurance / Jaminan	1. Melayani dengan tanggap 2. Cepat tanggap dalam situasi darurat. 3. Pelayanan yang tepat. 4. Memberikan nasabah kesempatan untuk bertanya.	

9. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.5
Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan penelitian ini
1	Yuliana (2015) ²⁰	Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menurut ekonomi islam (studi kasus Dr Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru)	Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 71% dan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan nilai korelasi 0,841. Kualitas pelayanan pada tempat penelitian ini telah sesuai dengan prinsip islam.	Penelitian menggunakan dua variabel, penelitian dilakukan pada Dr. Laundry dengan tingkat persentase pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 71%.
2	Oecha Veronika (2015) ²¹	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah Griya iB Hasanah di Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Pekanbaru.	Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 76,8% dan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas	Penelitian menggunakan dua variabel, penelitian dilakukan pada BNI Syariah dengan tingkat persentase pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

²⁰ Yuliana, *Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Dr Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riau, 2015).

²¹ Oecha Veronika, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Griya IB Hasanah di Bank Negara Indonesia (BNI) Syaria'ah Cabang Pekanbaru*, (Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riua, 2015).

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.

			<p>elayanan terhadap kepuasan dengan nilai korelasi 0,876. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Griya iB Hasanah sudah sesuai dengan syariat islam.</p>	<p>sebesar 76,8%.</p>
3	Rizki Amelia (2013) ²²	<p>Pengaruh Pelayanan Pembayaran SPP terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah (Studi Kasus Mahasiswa UIN Suska Riau Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum).</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 56% dan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan nilai korelasi 0,748.</p>	<p>Penelitian menggunakan dua variabel, penelitian dilakukan pada BRI Syariah dengan tingkat persentase pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 56%, dan variabel pelayanan tidak ditinjau dalam Ekonomi Islam.</p>

G. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai: Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, Variabel Penelitian, Hipotesis, Penelitian Terdahulu, dan Sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PT.BPR GANTO NAGARI 1954

Dalam bab ini penulis memaparkan tentang: Sejarah Singkat Berdirinya PT. BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung, Visi dan Misi PT. BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung, Ruang Lingkup PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung, dan Struktur Organisasi PT. BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung.

BAB III : LANDASAN TEORI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH

²² Rizki Amelya, *Pengaruh Pelayanan Pembayaran SPP terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah (Studi Kasus Mahasiswa UIN Suska Riau Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum)*, eat, red pumpkin, sausage, wheat flourbaru: Skripsi UIN Suska Riau, 2013).

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.

Dalam bab ini membahas tentang segi teori, dari ` yang berkenaan dengan: pengertian pelayanan, pengertian kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, kualitas pelayanan dalam pandangan islam, pengertian kepuasan nasabah, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, pengukuran kepuasan nasabah, dan kepuasan nasabah dalam pandangan Islam.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan. Hasil penelitian meliputi: Deskriptif, Karakteristik Responden, Deskriptif Variabel, Uji Instrumen Penelitian, Uji Hipotesis Penelitian, Tinjauan Ekonomi Islam tentang Hubungan pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah simpanan masyarakat nagari pada PT. BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup, dimana didalam bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.