

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.



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA GALERI INVESTASI
SYARIAH-BEI FAKULTAS SYARIAH DAN
HUKUM UIN SUSKA RIAU**

SKRIPSI



Oleh:

**SHOUFI RAHMA DIANTI
11525201418**

**PROGRAM S1
JURUSAN EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
1441 H/2019 M**

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.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA GALERI INVESTASI
SYARIAH-BEI FAKULTAS SYARIAH DAN
HUKUM UIN SUSKA RIAU**

SKRIPSI

*Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi
(SE)*



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

**SHOUFI RAHMA DIANTI
11525201418**

**PROGRAM S1
JURUSAN EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
1441 H/2019 M**

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.

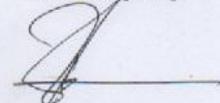
PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA GALERI INVESTASI SYARIAH-BEI FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UIN SUSKA RIAU" yang ditulis oleh:

Nama : Shoufi Rahma Dianti
NIM : 11525201418
Program Studi : Ekonomi Syariah (EI)

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Oktober 2019
Pembimbing Skripsi



Jonnius SE,MM
NIP. 19680616 2014111002

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.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA GALERI INVESTASI SYARIAH-BEI FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UIN SUSKA RIAU yang ditulis oleh :

Nama : Shoufi Rahma Dianti
NIM : 11525201418
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 24 Oktober 2019
Waktu : 13.30 WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 6 November 2019
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Syamsurizal, SE, M.Sc, Ak, CA
Sekretaris
Dra. Hj. Irdamisraini, MA
Penguji I
Dr. H. Mohd. Yunus, MA
Penguji II
Nurnasrina, SE, M.Si



Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah Dan Hukum




Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005



responsiveness terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($2,329 \geq 1,993$) dengan nilai signifikan $0,023 \leq 0,05$. Selanjutnya dengan uji simultan dapat diketahui bahwa *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy* dan *responsiveness* secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ yaitu $32,171 \geq 2,23$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 \leq 0,05$. Nilai koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,852 yang artinya bahwa hubungan atau korelasi antara *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy* dan *responsiveness* secara bersama-sama dengan kepuasan nasabah memiliki kekuatan hubungan yang tinggi atau kuat. Kemudian koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,703 yang artinya kontribusi yang diberikan oleh *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy* dan *responsiveness* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 70,3%, sedangkan sisanya yang sebesar 29,7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian.

Kesimpulannya bahwa *assurance, reliability* dan *responsiveness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau. Menurut tinjauan Ekonomi Syariah tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang diterapkan pada Galeri Investasi Syariah tidak bertentangan dengan prinsip Ekonomi Syariah.

Kata Kunci: **Kualitas Pelayanan, Compliance, Reliability, Responsiveness, Kepuasan Nasabah**

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.



KATA PENGANTAR



Bismillahirrahmanirrahim Bissalamu'alaikum Warohmatullaah Wabarokaatuh.

Alhamdulillah puji dan syukur tak hentinya penulis ucapkan kepada Allah Subhanahua Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi wasallam, yang telah membawa kita kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan ini.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada program strata satu Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Adapun judul skripsi penulis ialah "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau".

Dalam proses penulisan dan penelitian skripsi ini sangat banyak bantuan dari pihak-pihak yang luar biasa hebatnya, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga, semoga Allah Ta'ala membalasnya dengan lipatan ganda atas semua kebaikan dan bantuan, baik itu bantuan yang berbentuk materi dan non materi. Di antaranya penulis ingin sampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ayahanda tercinta Asman dan Tan Ali Mas serta Ibunda Ratna Darni dan Asmidar, yang telah membantu penulis dalam bentuk moril maupun materil serta doa yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- dan kesuksesan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan terima kasih banyak kepada kakak dan adik tercinta, Aulia Asra S.Pd, Arwinda Putri S.Pd, dan Fachrumi Hidayanti serta seluruh keluarga besar yang memberikan motivasi serta perhatian kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M. Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, seta seluruh civitas akademika Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 3. Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, serta Bapak Dr. Drs. Heri Sunandar, MCL sebagai Wakil Dekan I, Bapak Dr. Wahidin, S.Ag, M.Ag sebagai Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. H. Magfirah, MA sebagai Wakil Dekan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 4. Bapak Bambang Hermanto, M. Ag, selaku ketua program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan Bapak Syamsurizal, SE, M. Sc. Ak, selaku sekretaris program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan banyak saran-saran dan motivasi yang sangat luar biasa.
 5. Bapak Jonnius, SE,MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan yang luar biasa, meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu menyelesaikan skripsi penulis.
 6. Bapak Dr. Drs. Heri Sunandar, MCL selaku Penasehat Akademik penulis selama menjadi mahasiswi (2015-2019) program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



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.

7. Bapak-bapak dan ibu-ibu seluruh dosen pengajar Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi kepada penulis.

8. Seluruh pegawai dan karyawan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

9. Sahabat terkasih, Ratna Wati, Wahyu Nusantara Illahi S, Sri Novakandi, Siti Solehatna, Sri Wahyuni, Silviana, Tunzyah, serta anggota dari kelas EID angkatan 2015 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu terima kasih sudah menjadi sahabat terbaik selama masa perkuliahan selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa sehingga menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat kepada semua pembaca. Penulisan skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kelemahan penulis, baik dari segi materi maupun teknik penulisan. Semua itu didasarkan keterbatasan yang dimiliki penulis, oleh sebab itu mohon kritik dan saran yang membangun sehingga kedepan jauh lebih baik.

Wassalamu'alaikum Warohamtullah Wabarokaatuh.

Pekanbaru, 10 September 2019
Penulis,

SHOUFI RAHMA DIANTI
NIM. 11525201418

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Karakteristik Pelayanan.....	29
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	31
4. <i>Service Excellence</i>	34
B. Kepuasan Nasabah	37
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	37
2. Dimensi Kepuasan Nasabah.....	38
3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	39
C. Konsep Pelayanan dan Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Syariah.....	41
D. Penelitian Terdahulu	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	
A. Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau	52
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau	63
C. Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau	74
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	: Skala Skor Penilaian	11
Tabel I.2	: Operasional Variabel.....	18
Tabel IV.1	: Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel IV.2	: Data Responden Berdasarkan Umur	52
Tabel IV.3	: Data Responden Berdasarkan Semester.....	53
Tabel IV.4	: Hasil Uji Validitas Instrumen.....	54
Tabel IV.5	: Hasil Uji Reabilitas Instrumen	55
Tabel IV.6	: Distribusi Variabel <i>Compliance</i>	56
Tabel IV.7	: Distribusi Variabel <i>Assurance</i>	57
Tabel IV.8	: Distribusi Variabel <i>Reliability</i>	58
Tabel IV.9	: Distribusi Variabel <i>Tangible</i>	59
Tabel IV.10	: Distribusi Variabel <i>Empathy</i>	60
Tabel IV.11	: Distribusi Variabel <i>Responsiveness</i>	61
Tabel IV.12	: Distribusi Variabel Kepuasan Nasabah.....	62
Tabel IV.13	: Hasil Uji Model Regresi Linear Berganda.....	64
Tabel IV.14	: Hasil Uji Autokorelasi.....	67
Tabel IV.15	: Hasil Uji Simultan (F).....	73
Tabel IV.16	: Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	74

- 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

1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang jasa atau bidang non jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat, baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Oleh karena itu dalam persaingan yang demikian, perusahaan dituntut untuk dapat memuaskan pelanggannya dengan menciptakan produk atau jasa yang berkualitas sesuai dengan keinginan konsumen.¹

Menurut John Sviokla, salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis.

¹ Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahmah Andayani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 1 No. 2, September 2017, h. 233.



© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
 UIN SUSKA RIAU
 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.

Menurut Zeithmal dan Bitner, faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.² Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan.³

Model pengukuran kualitas pelayanan yang dijalankan dengan prinsip syariah dikenal dengan model CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy* dan *responsiveness*), yang dikembangkan oleh Othman dan Owen. Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan syariah dengan 6 (enam) dimensi, yaitu sebagai berikut:

1. *Compliance* (kepatuhan Syariah), yaitu kemampuan dari perusahaan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan Islam.⁴
2. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
3. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

² Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), cet. ke-1, h.181 dan 192.

³ Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2016), cet. ke-2, h. 107.

⁴ Putri Dwi Cahyani, *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 6 No. 2, Oktober 2016, h. 155.



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.

4. *Tangible* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
5. *Empathy* (kepedulian), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
6. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.⁵

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan.⁶ Kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif) yang menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya).

Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah kepada pertumbuhan bisnis jangka pendek dan jangka panjang. Sementara ketidakpuasan pelanggan dapat memunculkan sejumlah resiko bisnis,

⁵ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *op.cit.*, h. 6 dan 182.

⁶ *Ibid.*, h. 192.



diantaranya adalah beralihnya konsumsi konsumen kepada pesaing.⁷ Untuk itu, perusahaan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Hal ini sesuai dengan firman Allah Subhanahu wa Ta'ala dalam QS. al-Baqarah ayat 267, yang berbunyi:

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

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”*.⁸

Di era globalisasi ini, hampir semua negara menaruh perhatian yang besar terhadap pasar modal karena memiliki peranan strategis bagi penguatan ketahanan ekonomi suatu negara.⁹ Pasar modal dapat didefinisikan sebagai pasar yang memperjual belikan berbagai instrumen keuangan (sekuritas) jangka panjang, baik dalam bentuk utang maupun modal sendiri yang diterbitkan oleh perusahaan swasta. Dengan adanya pasar modal, masyarakat memiliki sarana baru untuk menginvestasikan uangnya dalam bentuk saham dan obligasi.¹⁰

⁷ Rismi Somad dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Komunikasi: Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*, (Bandung: Alfabeta, 2014), cet. ke-1, h. 32.

⁸ Departemen Agama RI, *al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: Jumanatul Ali-ART, 2004), cet. ke-1, h. 45.

⁹ Budi Untung, *Hukum Bisnis Pasar Modal*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), Cet. ke-1, h. 10.

¹⁰ Yenni Samri Juliati Nasution, *Peranan Pasar Modal Dalam Perekonomian Negara*, *Jurnal Bisnis Islam*, Vol. 2 No.1, Januari-Juni 2015, (Sumatera Utara: UIN-SU, 2015), h. 96.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

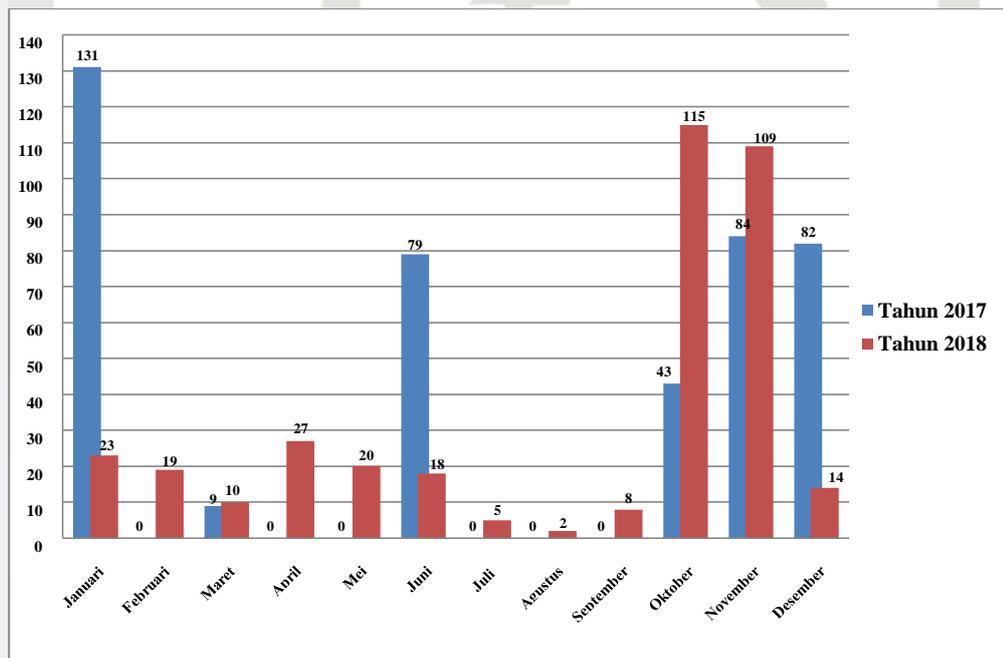
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

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.

Galeri Investasi Syariah pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau adalah salah satu tempat untuk investasi saham di pasar modal, khususnya bagi mahasiswa UIN SUSKA Riau. Keberadaan galeri investasi di kampus adalah bagian dari fungsi BEI (bursa efek Indonesia) untuk memberikan edukasi kepada masyarakat, terutama mahasiswa mengenai investasi pasar modal. Berikut merupakan bagan tingkat pertumbuhan nasabah Galeri Investasi Syariah:

Gambar I.1
Jumlah Nasabah Galeri Investasi Syariah
Periode Januari 2017 s.d Desember 2018



Sumber: GIS FASIH UIN Suska Riau

Dari gambar diatas, dapat dilihat bahwa pertumbuhan nasabah setiap bulannya berfluktuasi. Pada bulan oktober hingga november di tahun 2018 terjadi lonjakan pada jumlah nasabah hingga mencapai 224 nasabah. Hal ini disebabkan karena adanya investival yang diadakan oleh pihak Galeri Investasi Syariah UIN SUSKA Riau.

- 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.



Saat ini, Galeri Investasi Syariah dikelola oleh PIC (*person in charge*) yang berjumlah 32 orang. PIC bertugas untuk melayani nasabah seperti melayani kebutuhan informasi.¹¹ Dalam melayani nasabah, PIC sudah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Hanya saja, masih ada beberapa nasabah yang belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.¹²

Oleh karena itu, penulis merasa perlu dilakukannya penelitian tentang bagaimana sebenarnya tingkat kualitas pelayanan terhadap nasabah Galeri Investasi Syariah. Maka dalam kesempatan ini penulis mencoba menuangkannya dalam karya ilmiah dengan judul skripsi **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Galeri Investasi Syari’ah-BEI Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN SUSKA Riau”**.

B. Batasan Masalah

Agar lebih terarahnya pembahasan dalam penelitian ini, perlu kiranya dibatasi pokok pembahasannya tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah Dan Hukum UIN SUSKA Riau.

¹¹ Muhammad Rezki, Direktur Utama Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau, *wawancara*, Pekanbaru, 14 Februari 2019.

¹² Sri Wahyuni, Nasabah Galeri Investasi Syariah, *wawancara*, Pekanbaru, 6 Februari 2019.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau?
3. Bagaimana tinjauan Ekonomi Syariah terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau.
3. Untuk mengetahui tinjauan Ekonomi Syariah terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau.

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.

Manfaat Penelitian

1. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Galeri Investasi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau.
2. Untuk menambah pengetahuan tentang tinjauan Ekonomi Syariah mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau.
3. Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan Studi Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan Ekonomi Syariah.

F. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan di Galeri Investasi Syariah-Bursa Efek Indonesia Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Disini yang menjadi subjek penelitian oleh penulis adalah PIC dan nasabah Galeri Investasi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau. Sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau.

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.

Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

G. Populasi dan Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto, apabila responden kurang dari 100 orang, lebih baik di ambil semuanya sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya, jika jumlah responden lebih dari 100 orang, maka diambil antara 10-15% atau 20-25%.¹³ Penelitian ini dilakukan di Galeri Investasi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau dengan populasi adalah nasabah Galeri Investasi Syariah 2017-2018 yang berjumlah 800 orang. Penulis menggunakan metode *purposive sampling* untuk populasi nasabah Galeri Investasi Syariah dengan mengambil sampel sebanyak 10% dari jumlah populasi yaitu sebanyak 80 orang. Metode *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.

H. Sumber Data

1. Data primer, yaitu data yang bersumber dari nasabah Galeri Investasi Syariah 2017-2018.
2. Data sekunder, yaitu data yang bersumber dari buku-buku yang terkait dengan masalah penelitian.

I. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi yaitu mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang diteliti.¹⁴

¹³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), cet. ke-14, h. 112.

¹⁴ Ibal Hasan, *Pokok-Pokok Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), cet. ke-1, h. 86.

2. Angket adalah daftar pertanyaan atau pernyataan yang dibuat berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian yang diberikan kepada responden..
3. Wawancara adalah kegiatan tanya jawab untuk memperoleh informasi atau data.
4. Studi pustaka adalah kegiatan mempelajari, mendalami, dan mengutip teori-teori atau konsep-konsep dari sejumlah literatur baik buku, jurnal, majalah, koran atau karya tulis lainnya yang relevan dengan topik, fokus atau variabel penelitian.¹⁵

J. Teknik Analisis Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan inferensial. Metode statistik deskriptif adalah suatu metode yang berkaitan dengan pengumpulan atau penyajian data hingga memberi informasi yang berguna. Untuk menentukan metode deskriptif tersebut menggunakan acuan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Seluruh data di analisis dengan bantuan *software* SPSS.

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi menjadi sub variabel, kemudian sub variabel menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Indikator-indikator yang terukur ini dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang

¹⁵ Widodo, *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), cet. ke-1, h. 72-75.

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.

berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Item jawaban dari setiap pernyataan diberi skor, penilaian jawaban di kuesioner adalah sebagai berikut:¹⁶

Tabel I.1
Skala Skor Penilaian

No	Pernyataan	Skor Penilaian
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Setelah data tersebut terkumpul, maka dilakukan perhitungan statistik untuk mengetahui bobot nilai dari setiap item-item pernyataan yang diajukan oleh penulis. Kemudian, jawaban dari responden disajikan dalam bentuk tabel untuk menghitung rata-rata.

Setelah nilai rata-rata didapat, maka jawaban telah diketahui. Selanjutnya, penulis membuat garis kontinum. Berikut rumus menghitung rentang skor:

$$R = \frac{\text{skor maksimum} - \text{skor minimum}}{\text{jumlah skor}}$$

Metode inferensial yaitu rangkuman seluruh metode yang berhubungan dengan analisis sebagian data kemudian sampai pada sampai pada peramalan dan penarikan kesimpulan mengenai keseluruhan data induk (populasi) tersebut. Analisis yang digunakan adalah sebagai berikut:

¹⁶ Riduwan, *Dasar-Dasar Statistika*, (Bandung: Alfabeta, 2014), cet. ke-10, h. 38-39.

Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat instrumen atau kuesioner yang disusun mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya dari variabel penelitian. Biasanya syarat minimum suatu kuesioner untuk memenuhi validitas adalah jika r bernilai minimal 0,3. Sebuah instrumen dikatakan valid (baik) apabila nilai koefisien korelasi $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dan sebaliknya. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi r_{hitung} *product moment*, dengan kriteria pengujian:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pernyataan dikatakan valid
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pernyataan dikatakan tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil penelitian atas dasar waktu yang berbeda. Dalam arti lain, reliabilitas digunakan untuk menguji apakah instrumen yang digunakan dalam waktu yang sama, akan menghasilkan data dan kesimpulan yang juga sama. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai *cronbach alpha* dengan 0,6, kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika *cronbach alpha* $\geq 0,6$, maka reliabilitas/terpercaya
- 2) Jika *cronbach alpha* $\leq 0,6$, maka tidak reliabilitas/tidak terpercaya

2. Uji Model Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua variabel independen dengan satu variabel

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.

dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen.¹⁷ Dimana variabel independen (X_1) adalah *compliance*, (X_2) adalah *assurance*, (X_3) adalah *reliability*, (X_4) adalah *tangible*, (X_5) adalah *empathy* dan (X_6) adalah *responsiveness*. Sedangkan variabel dependen (Y) adalah kepuasan nasabah. Persamaan regresi untuk regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

Keterangan:

Y = kepuasan nasabah galeri investasi syari'ah-bei

a = konstan

b = koefisien arah regresi linier

X_1 = *compliance*

X_2 = *assurance*

X_3 = *reliability*

X_4 = *tangible*

X_5 = *empathy*

X_6 = *responsiveness*

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Sebelum melakukan analisis statistik, maka kenormalan data harus diuji terlebih dahulu. Pengujian normalitas data digunakan untuk menguji apakah data *continue* berdistribusi normal sehingga analisis dengan validitas, reliabilitas, uji t, korelasi, regresi dapat dilaksanakan.

¹⁷ *Ibid.*, 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.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinearitas). Dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan dua cara:

a. Melihat nilai torelance:

- 1) Jika nilai torelance lebih besar dari 0,10, maka artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.
- 2) Jika nilai torelance lebih kecil dari 0,10, maka terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

b. Melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*):

- 1) Jika nilai VIF lebih besar dari 10,00, maka artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.
- 2) Jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00, maka artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu dan tempat. Model regresi yang baik harusnya tidak terjadi autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW test). Model regresi dikatakan tidak terdapat autokorelasi apabila nilai Durbin-Watson 1,55 sampai 2,46 (untuk $n < 15$).

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari nilai residual pada suatu pengamatan ke pengamatan yang lain.¹⁸ Model regresi yang baik adalah bebas dari masalah heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) dengan $\alpha = 0.05$ (5%) dengan dasar pengambilan keputusan sebagai: 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.

b. Uji Simultan (Uji F)

Adapun rumusan hipotesis menggunakan uji F adalah sebagai berikut:

$$H_0 : b_1, b_2 = 0$$

$$H_a : b_1, b_2 > 0$$

Pengujian menggunakan Uji F dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} (F_h) dengan F_{Tabel} (F_t) pada $\alpha = 0,05$. Apabila hasil uji menunjukkan:

- $F_h > F_t =$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- $F_h < F_t =$ maka H_0 terima dan H_a ditolak

¹⁸ *Ibid.*, h. 158.



c. Koefisien Determinasi (R^2)

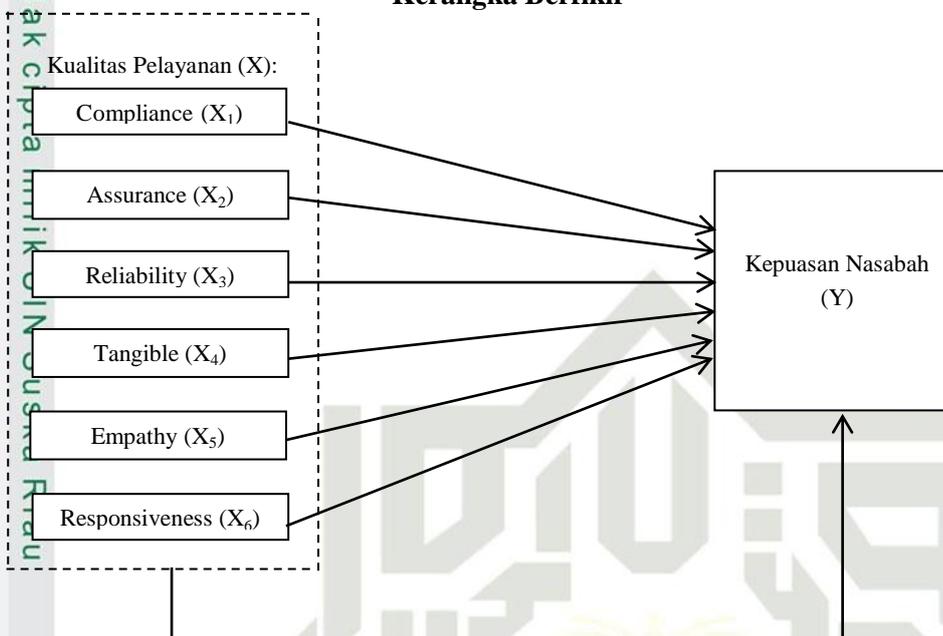
Koefisien determinasi (R^2) adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perusahaan atau variasi dari variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi kita akan menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen.

K. Kerangka Berfikir

Penelitian terdiri dari variabel independen (X) adalah kualitas pelayanan dan variabel dependen (Y) adalah kepuasan nasabah Galeri Investasi Syariah-BEI. Untuk mencari hubungan X dengan Y, menggunakan teknik regresi linier sederhana. Model kerangka berfikir dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

UIN SUSKA RIAU

Gambar I.2
Kerangka Berfikir



© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

Operasional Variabel

Tabel I.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Pengertian	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. (Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, 2016:107)	<ol style="list-style-type: none"> <i>Compliance</i> (kepatuhan Syariah) <i>Assurance</i> (jaminan) <i>Reliability</i> (keandalan) <i>Tangible</i> (bukti fisik) <i>Empathy</i> (kepedulian) <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 	<ol style="list-style-type: none"> Menjalankan prinsip dan hukum Islam Menerapkan ketentuan layanan produk secara Islami Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami Memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah Mampu menangani nasabah dengan cepat dan profesional Memperlakukan nasabah secara adil Memahami kebutuhan nasabah Lokasi mudah dijangkau Kebersihan ruangan transaksi Fasilitas memadai Mampu memberi perhatian dan kesan yang baik Bersedia mendengar keluhan nasabah Tidak berbelit-belit dalam melayani nasabah Memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu Memberikan informasi secara lengkap kepada nasabah Cepat tanggap terhadap keluhan nasabah
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif) yang menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya). (Rismi, 2014:32)	<ol style="list-style-type: none"> Loyal Minat berkunjung kembali Kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain 	<ol style="list-style-type: none"> Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai/melebihi dengan yang diharapkan Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan Pelayanan yang diberikan karyawan memuaskan Fasilitas penunjang yang disediakan memadai Menyarankan teman/kerabat untuk berinvestasi karena pelayanan memuaskan Menyarankan teman/kerabat untuk berinvestasi karena fasilitas memadai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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

M. Hipotesis

Berdasarkan pada rumusan masalah dapat dirumuskan hipotesis pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

H_a = Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah di Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.

N. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, sumber data, metode pengumpulan data, analisis data, kerangka berfikir, operasional variabel, hipotesis, serta sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM GALERI INVESTASI SYARIAH-BEI FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UIN SUSKA RIAU

Bab ini berisi tentang sejarah Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau, peran dan fungsi Galeri Investasi Syariah dan Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau, struktur organisasi Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau, letak geografis Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah

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.

**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.

dan Hukum UIN SUSKA Riau dan aktifitas Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau.

BAB III : LANDASAN TEORI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berhubungan dengan pembahasan konsep kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau, dan tinjauan Ekonomi Syariah terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang diringkas dari hasil penelitian dan pembahasan, kemudian dilanjutkan dengan mengemukakan beberapa saran.

BAB II

GAMBARAN UMUM GALERI INVESTASI SYARIAH-BEI FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UIN SUSKA RIAU

A. Sejarah Singkat Galeri Investasi Syari'ah

Pendirian Galeri diawali oleh pengajuan proposal oleh PT Phintraco Sekuritas selaku perusahaan sekuritas yang berada di Jakarta pada tanggal 18 Maret 2014 untuk pendirian Galeri Investasi Bursa Efek Indonesia di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Suska Riau. Setelah itu pihak Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menyetujui proposal yang telah diajukan oleh PT Phintraco Sekuritas tersebut, dengan itu dimulailah perancangan pendirian Galeri Investasi di Fakultas Syari'ah dan Hukum. Pada waktu itu dilakukan penandatanganan kerjasama dalam bentuk MoU (*Memorandum of Understanding*) dua pihak antara pihak Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan pihak PT Phintraco Sekuritas. Setelah penandatanganan MoU ini, pihak Fakultas langsung menyelenggarakan *workshop* untuk dosen dengan tema "*Islamic Capital Market*". *Workshop* ini diadakan pada tanggal 11 Juli 2014 dengan ketua panitia bapak Jonnius, SE, MM dan peserta para dosen di lingkungan Fakultas Syari'ah dan Hukum.

Workshop ini mengundang narasumber, yaitu dari kepala unit Pengawas Pasar Modal Syari'ah Indonesia dan pengurus pusat Dewan Syari'ah Nasional MUI. *Workshop* ini diadakan selama 3 hari. Tujuan dari penyelenggaraan *workshop* ini yaitu untuk *meriview* seperti apa perdagangan saham syari'ah dilihat dari aspek syari'ah. Jadi dari *workshop* ini dapat

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



disimpulkan bahwa perdagangan saham syari'ah ini berbeda dengan perdagangan saham reguler, dan ternyata perdagangan saham syari'ah ini tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syari'ah yang telah ditetapkan oleh agama Islam.

Setelah itu dimulailah rancangan kerjasama atau MoU tiga pihak yaitu antara Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Suska Riau, Bursa Efek Indonesia, dan PT Phintraco Sekuritas yang ditandai dengan penandatanganan piagam kerjasama dengan nomor SP-00133/BEI-HKM/04-2016 nomor Un.04/F.I/HM/01/4143/2016. Setelah piagam kerjasama dilakukan maka secara resmi Galeri Investasi Syari'ah Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Suska Riau diresmikan oleh Bapak direktur Pengembangan Bursa Efek Indonesia dengan penantanganan MoU nomor SP00375/BEI-HKM/10-2016, nomor Un.04/F-I/4648/2016, nomor 39/PS/PERJ/IX/2016. Dari penandatanganan kerjasama ini diresmikanlah Galeri Investasi Syari'ah pada tanggal 11 April 2016.

Kendala awal pada saat pendirian Galeri ini yaitu Galeri Investasi Syari'ah tidak memiliki ruangan dan inventaris yang dibutuhkan. Pada akhir tahun 2015 barulah Galeri Investasi Syari'ah memiliki ruangan dan memiliki inventaris yang dibutuhkan. Sehingga pada tanggal 11 April 2016 Galeri Investasi Syari'ah resmi didirikan sampai sekarang.

Pada awalnya galeri investasi ini merupakan unit dari Fakultas Syari'ah dan Hukum dan merupakan laboratorium ekonomi Syari'ah. Pada waktu itu kepala laboratorium ekonomi syari'ah tersebut diketuai oleh bapak Jonnius, MM. Sejak 1 Januari 2016, laboratorium ini berganti nama dengan

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.

laboratorium bursa efek syari'ah dan diketuai oleh bapak Syamsurizal, SE, MSc, Ak.¹⁹

Fungsi dan Peran Galeri Investasi Syari'ah

Galeri Investasi Syariah Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Suska Riau merupakan Galeri Investasi Syari'ah yang pertama berdiri di Sumatera dan yang kedua di Indonesia. Galeri Investasi Syari'ah memiliki fungsi dan peran bagi perkembangan pasar modal di Indonesia.

Peran Galeri Investasi Syari'ah yaitu:

1. Sebagai salah satu penyedia jasa investasi bagi para investor.
2. Wahana edukasi bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmunya di dunia investasi secara langsung.

Sedangkan fungsi Galeri Investasi Syari'ah yaitu:

- a. Untuk dapat melaksanakan *training-training* untuk lebih memberikan pemahaman kepada masyarakat, khususnya masyarakat kampus tentang segala sesuatu yang menyangkut dengan Bursa Efek.
- b. Untuk mendidik para mahasiswa agar memiliki kesadaran pasar modal yang baik, khususnya pasar modal syari'ah.
- c. Sebagai unit penunjang pada Fakultas Syari'ah dan Hukum dalam upaya menciptakan atmosfer akademik yang kuat dan kondusif. Hal ini menunjukkan tujuan pendirian galeri ini dapat dicapai dimana tidak hanya sebagai pusat *trading online* saham syari'ah tetapi dapat juga dijadikan

¹⁹ Jonnius SE, MM, Ketua Dewan Komisioner, *Wawancara*, Pekanbaru, 22 April 2019.



sebagai pusat edukasi pasar modal syariah dan pusat kajian pasar modal syariah.

Struktur Organisasi Galeri Investasi Syari'ah

Pada saat penandatanganan kerjasama dua pihak antara Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim dengan PT Phintraco Sekuritas, pengurus Galeri Investasi Syari'ah ini yaitu Jonnius, SE, MM sebagai ketua dan Muhammad Albahi, SE, M.Si. Ak sebagai sekretaris. Setelah itu pada tanggal 1 Januari 2016 Galeri Investasi Syari'ah ini dipimpin oleh Syamsurizal, SE, M.Sc. Ak,CA dengan sekretarisnya Jonnius, SE, MM.

Galeri Investasi Syari'ah dibagi menjadi tiga bidang pengurus yang terdiri dari bidang edukasi, bidang *trading*, dan bidang administrasi. Setiap bidang dipimpin oleh mahasiswa. Berikut adalah struktur organisasi dari Galeri Investasi Syari'ah Fakultas Syari'ah dan Hukum:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

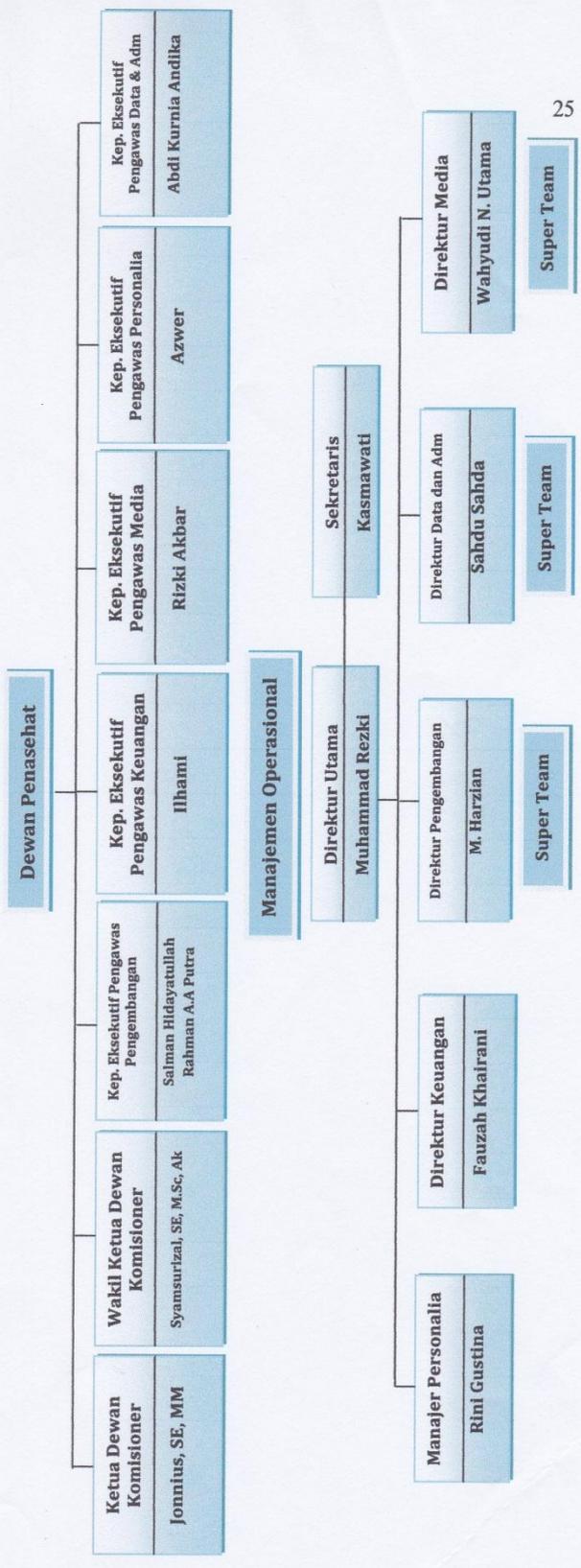
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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.

UIN SUSKA RIAU

Gambar II.1
Struktur Manajemen
Kelompok Studi Pasar Modal Syariah
Galeri Investasi Syariah
Fakultas Syariah dan Hukum
Periode 2019



1. Ujarang 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.

D. Letak Geografis Galeri Investasi Syari'ah

Galeri Investasi Syari'ah-BEI beralamatkan di kampus UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Jalan Raya Pekanbaru-Bangkinang Km. 15 RT.03 RW.06 Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Kantornya berada di Labolatorium Fakultas Syari'ah dan Hukum.

E. Unit Kegiatan Galeri Investasi Syari'ah

1. *Opening Account*

Opening account merupakan serangkaian tahapan yang dilakukan calon investor untuk membuat akun di perusahaan sekuritas yang dimaksud. Kegiatan ini merupakan langkah wajib yang harus dilakukan oleh calon investor. Seperti halnya menabung di bank, untuk melakukan transaksi jual beli saham investor juga harus memiliki akun Rekening Dana Nasabah yang ditunjuk oleh Perusahaan Sekuritas. Persyaratan yang diperlukan calon investor untuk pembukaan rekening yaitu:

- a) Fotokopi KTP
- b) Fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa
- c) Fotokopi KTP orang tua
- d) Fotocopy rekening bank
- e) Materai 3 lembar²⁰

Tahapan-tahapan pembukaan rekening adalah sebagai berikut.

- a. Calon investor mengisi formulir pendaftaran opening account

²⁰ Abdi Kurnia Andika, Kepala Eksekutif Pengawas Data dan Administrasi, wawancara, Pekanbaru, 25 April 2019.



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.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- b. Data akan dikirim selanjutnya dicatat di BNI sekuritas.
 - c. Data dilanjutkan ke bank kustodian sesuai yang dipilih calon investor.
 - d. Calon investor akan mendapatkan email, akun investor jadi dan siap digunakan untuk transaksi jual beli saham.²¹

2. Sosialisasi Pasar Modal

Sosialisasi pasar modal biasanya dilakukan melalui seminar pasar modal atau ekspo. Dengan acara seperti ini akan semakin banyak mahasiswa dan masyarakat yang mengetahui tentang investasi di pasar modal syari'ah.

3. Belajar *Trading*

Kegiatan belajar *trading* dilakukan di laboratorium Galeri Investasi Syari'ah. Disini anggota terjun langsung di pasar modal melalui *trading online*. Anggota Galeri akan memberi arahan kepada calon investor yang hendak melakukan *opening account*. Selain itu juga mengajari investor pemula cara bertransaksi saham serta memberi saran kepada investor pemula bagaimana memilih saham yang tepat, saham yang memiliki perkembangan yang bagus.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

²¹ Sahdu Sahda, Direktur Data dan Administrasi, *Wawancara*, Pekanbaru, 25 April 2019.

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 III

LANDASAN TEORI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH

Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Lewis dan Booms merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Olson dan Dover, ekspektasi pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk yang bersangkutan.²²

Menurut Evans dan Lindsay, kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.²³

Menurut Kotler, kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk wujud karakteristik barang serta jasa yang dapat menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan, baik itu yang nampak jelas ataupun yang tersembunyi.²⁴

²² Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), cet. ke-1, h. 180-181.

²³ Sirhan Fikri, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)*, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 3 No. 1, Januari 2016, h. 121.

²⁴ Faruq Wahyudi, *Pengaruh Service Quality Galeri Investasi dan Motivasi Investasi Terhadap Keputusan Investasi Mahasiswa FEB Unisma di Pasar Modal*, Jurnal Ilmiah Riset Manajemen, Vol. 7 No. 2, Agustus 2018, h. 122.



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Berdasarkan definisi yang telah disebutkan, maka kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.²⁵

Menurut Zeithmal dan Bitner, faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.²⁶

Menurut John Sviokla, salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis.

2. Karakteristik Pelayanan

Jasa memiliki 4 (empat) karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran, diantaranya sebagai berikut:

²⁵ Harman Malau, *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*, (Bandung: Alfabeta, 2017), cet. ke-1, h. 67.

²⁶ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), cet. ke-1, h.181 dan 192.



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1) Tidak Berwujud

Jasa bersifat tidak berwujud. Tidak seperti halnya produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, dicium sebelum jasa itu dibeli dan dikonsumsi. Untuk mengurangi ketidakpastian, para pembeli akan mencari tanda atau bukti dari mutu jasa. Mereka akan menarik kesimpulan mengenai mutu jasa dari tempat, karyawan, peralatan, alat komunikasi, simbol dan harga yang mereka lihat.²⁷

2) Tidak Terpisahkan

Umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan melewati berbagai penjual, dan baru dikonsumsi. Jika seseorang memberikan pelayanan, maka penyediannya merupakan bagian dari jasa itu, karena klien juga hadir saat jasa itu dilakukan, interaksi penyedia-klien merupakan ciri khusus pemasaran jasa. Baik penyedia maupun klien mempengaruhi hasil jasa.

3) Bervariasi

Tergantung pada siapa yang menyediakan serta kapan dan dimana jasa itu diberikan, jasa sangat bervariasi. Pembeli jasa menyadari keragaman yang tinggi dan sering membicarakannya dengan orang lain sebelum memilih penyedia jasa.

²⁷ Wirdayani Wahab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*, Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Vol. 2 No. 1, Januari-Juni 2017, h. 52.

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
4) Mudah Lenyap

Sifat jasa itu mudah lenyap (*perishability*). Jasa tidak dapat disimpan karena nilai jasa itu ada hanya saat terjadi interaksi antara penyedia dengan kliennya.²⁸

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain.

Kepuasan dan ketidakpuasan bergantung atas harapan dan kenyataan.²⁹ Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka pelayanan tersebut memuaskan. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Perbedaan antara harapan dan kenyataan dapat diketahui berdasarkan dimensi kualitas jasa.³⁰

Model CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness*) yang dikembangkan oleh Othman dan Owen,

²⁸ *Ibid.*,

²⁹ Harman Malau, *loc.cit.*,

³⁰ Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2016), cet. ke-2, h. 107.



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

adalah sebuah instrumen yang dapat digunakan untuk mendefinisikan dan mengukur layanan kualitas perbankan Islam dan berguna sebagai alat penilaian kualitas pelayanan. Berikut akan diuraikan 6 (enam) dimensi kualitas pelayanan pada model CARTER, yaitu:

1) *Compliance* (Kepatuhan Syariah)

Compliance yaitu kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan Islam. *Compliance* ini meliputi; menjalankan prinsip dan hukum Islam, tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan maupun pinjaman, menerapkan ketentuan layanan produk secara Islami, kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga, dan menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi.³¹

2) *Assurance* (Jaminan)

Assurance yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Jaminan terdiri atas komponen; komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi. *Assurance* adalah jaminan keahlian yang dimiliki oleh para karyawannya. Perusahaan menjamin bahwa mereka adalah tenaga kerja yang ahli dibidangnya, mendapatkan pendidikan dan latihan yang tepat, berpengalaman, memiliki dedikasi yang baik, dan dapat memberikan hasil pelayanan dengan segera dan akurat bebas dari

³¹ Putri Dwi Cahyani, *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 6 No. 2, Oktober 2016, h. 155.



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kesalahan, bebas dari kecelakaan, dan menjamin rasa aman bebas dari resiko.³²

3) *Reliability* (Kehandalan)

Reliability yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.

4) *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.³³

5) *Empathy* (Kepedulian)

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan,

³² Ulul Azmi Mustofa & Yudi Siyamto, *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah di Surakarta*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol. 1 No. 2, Juli 2015, p.96.

³³ Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *loc.cit.*,



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

4. *Service Excellence*

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *service excellence* yang berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau yang terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala mampu memuaskan pihak yang dilayani. Jadi, pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan konsumen.

Menurut Atep Adya Barata, pelayanan prima adalah kepedulian kepada konsumen dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan konsumen tersebut.³⁴

³⁴ Ulul Azmi Mustofa & Yudi Siyamto, *op.cit.*, h. 97.

³⁵ Deby Julia Laurena, *Analisis Pelayanan Prima dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Negeri di Surabaya*, *Jurnal Online* diakses pada 17 Juli 2019 dari <http://jurnal.unair.ac.id/download-fullpapers-ln810df14089full.pdf>.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut Daryanto dan Setyobudi, pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan.³⁶

Menurut Rahmayanty, yang dimaksud dengan pelayanan prima adalah:

- 1) Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
- 2) Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas.
- 3) Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).
- 4) Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional pelanggan.³⁷

Berdasarkan beberapa pendapat ahli mengenai pelayanan prima diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang mampu memberikan kelebihan melampaui harapan.

Menurut Daryanto, tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

- 1) Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan
- 2) Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang atau jasa yang ditawarkan pada saat itu juga
- 3) Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan

³⁶ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), cet. ke-1, h. 1.

³⁷ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), cet. ke-1, h. 17.



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.

- 4) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen
- 5) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
- 6) Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya
- 7) Untuk mempertahankan pelanggan.³⁸

Dalam memuaskan konsumen, pelayanan prima mempunyai beberapa indikator yaitu sebagai berikut:

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membawa hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

2) Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan nasabah.

³⁸ Febi Silvia, *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar*, Jurnal Online diakses pada 14 Mei 2019 dari http://eprints.unm.ac.id/10107/1/Jurnal_Febi%20Silvia_1465141013_Ilmu%20Adm.%20Negara.pdf.



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.

3) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4) Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang beraitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari pelanggan.

5) Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

6) Tanggung-jawab (*Accountability*)

Tanggung-jawab yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.³⁹

B. Kepuasan Nasabah

1) Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan pendorong utama bagi retensi dan loyalitas pelanggan. Sebagian pelanggan mendasarkan kepuasannya semata-mata hanya pada dorongan harga, sedangkan kebanyakan

³⁹ *Ibid.*,



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.

pelanggan lainnya mendasarkan kepuasannya pada keputusan pembelian atas dasar tingkat kepuasan produk yang mereka butuhkan.⁴⁰

Menurut Engel, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Westbrook menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah penilaian evaluatif global terhadap konsumsi produk.⁴¹ Pakar pemasaran Kotler, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.⁴²

Dari definisi-definisi tentang kepuasan tersebut adanya suatu kesamaan makna bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian emosional dari konsumen setelah penggunaan suatu produk, dimana harapan dan kebutuhan terpenuhi.⁴³

2. Dimensi Kepuasan Nasabah

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan waktu dan biaya serta mengoptimalkan dampak yang ditimbulkan terhadap populasi sasaran dari pelayanan yang diberikan.

⁴⁰ Sofjan Assauri, *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), cet. ke-2, h. 11.

⁴¹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta:ANDI, 2014), cet. ke-1, h. 353.

⁴² M.N Nasution *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), cet. ke-2, h. 104.

⁴³ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *op.cit.*, h. 37.



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah dapat diketahui dari dimensi kepuasan nasabah. Dimensi kepuasan nasabah terdiri dari:

1) Loyal Terhadap Produk

Konsumen yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal kepada perusahaan. Konsumen yang puas terhadap barang dan jasa yang dikonsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang.

2) Kesiediaan Untuk Merekomendasikan

Kepuasan merupakan faktor yang akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif. Komunikasi yang disampaikan oleh orang yang puas ini bisa berupa rekomendasi kepada calon konsumen lain, dorongan kepada rekan untuk melakukan bisnis, dan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan.⁴⁴

3) Perusahaan Menjadi Pertimbangan Utama Ketika Membeli Merek Lain

Konsumen cenderung untuk mempertimbangkan penyedia jasa yang mampu memuaskan sebagai pertimbangan pertama jika ingin membeli produk yang sama.

3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler mengidentifikasi 4 (empat) metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan

⁴⁴ *Ibid.*, h. 39-40.



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.

nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.⁴⁵

Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, *website*, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2) *Ghost Shopping*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan.

Berdasarkan pengalamannya tersebut, mereka kemudian diminta melaporkan temuan-temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing. Biasanya para *ghost shopper* diminta mengamati secara seksama dan menilai cara

⁴⁵ Yulian Belinda Ambarwati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Central Asia (BCA) Tbk Cabang Undaan Surabaya*, Jurnal Online diakses pada 1 Mei 2019 dari <http://fe.unesa.ac.id/ojs/index.php/akrl>.



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

3) *Lost Customer Analysis* (Analisis Pelanggan yang Lari)

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Survei bisa dilakukan melalui pos, telepon, email, websites, maupun wawancara langsung. Bukan hanya *exit interview* saja yang diperlukan, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya. Hanya saja, kesulitan penerapan metode ini adalah pada mengidentifikasi dan menghubungi mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.⁴⁶

C. Konsep Pelayanan dan Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi

Syariah

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat al-Qur'an dan hadits mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Allah berfirman dalam surat al-Maidah ayat 2, yang berbunyi:

⁴⁶ *Ibid.*,

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿١٦٧﴾

Artinya: “...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”⁴⁷

Melalui ayat diatas, Allah memerintahkan kepada manusia untuk saling tolong menolong dalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika manusia melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.⁴⁸

Dalam salah satu hadits Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wa sallam memerintahkan kepada manusia agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda:

عَنْ جَابِرٍ، رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

⁴⁷ Departemen Agama RI, *al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: Jumanatul Ali-ART, 2004), cet. ke-1. h. 106.

⁴⁸ Rafidah, *Kualitas Pelayanan Islami Pada perbankan Syariah*, Jurnal Nalar Fiqh, Vol. 10 No 2, Desember 2014, h. 118-119.

Artinya: ‘*Jabir radhiyallau ‘anhuma bercerita bahwa Rasulullah shallallahu ‘alaihi wasallam bersabda: “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”*’.⁴⁹

Hadits berikutnya adalah tentang standar layanan yang harus diberikan kepada sesama. Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik:

حَدَّثَنَا مُسَدَّدٌ قَالَ حَدَّثَنَا يَحْيَى عَنْ شُعْبَةَ عَنْ قَتَادَةَ عَنْ أَنَسٍ - رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ - عَنِ النَّبِيِّ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - وَعَنْ حُسَيْنِ الْمُعَلِّمِ قَالَ حَدَّثَنَا قَتَادَةُ عَنْ أَنَسٍ عَنْ النَّبِيِّ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - قَالَ «لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ»

Artinya: ‘*Telah menceritakan kepada kami (Musaddad) berkata, telah menceritakan kepada kami (Yahya) dari (Syu'bah) dari (Qotadah) dari (Anas) dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam Dan dari (Husain Al Mu'alim) berkata, telah menceritakan kepada kami (Qotadah) dari (Anas) dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam, beliau bersabda: “Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”*’.⁵⁰

Inti hadits ini adalah “Perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri anda sendiri”. Siapapun pasti ingin diperlakukan dengan baik, pasti ingin dilayani dengan baik, ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikanlah keinginan tersebut ketika melayani orang lain.⁵¹

Hadits berikutnya adalah tentang pentingnya tersenyum. Senyum menjadi sambutan yang paling hangat dibandingkan apapun, bahkan tak

⁴⁹ Muhammad Nashiruddin al-Albani, *Shahih al-Jami' ash-Shagir wa az-Ziyadah Fathul Kabir*, Beirut: al-Maktabu al-Islami, 1998), cet. ke-3, h. 623.

⁵⁰ Syaikh Shalih bin ‘Abdul ‘Aziz bin Muhammad bin Ibrahim Alu Syaikh, *Syarh Al Arba'in An Nawawiyah*, (Darul ‘Ashimah: 1433 H), cet. ke-2, h. 506.

⁵¹ Rafidah, *loc.cit.*,

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.



jarang senyum menjadikan interaksi lebih akrab. Dari Abu Dzar *radhiyallahu 'anhu*, dia berkata, Rasulullah *shallallahu 'alaihi wa sallam* bersabda:

حَدَّثَنَا عَبَّاسُ بْنُ عَبْدِ الْعَظِيمِ الْعَنْبَرِيُّ، قَالَ: حَدَّثَنَا النَّضْرُ بْنُ مُحَمَّدٍ الْجُرَشِيُّ الْيَمَامِيُّ، قَالَ: حَدَّثَنَا عِكْرَمَةُ بْنُ عَمَّارٍ، قَالَ: حَدَّثَنَا أَبُو زُمَيْلٍ، عَنْ مَلِكِ بْنِ مَرْثَدٍ، عَنْ أَبِيهِ، عَنْ أَبِي ذَرٍّ، قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ، وَأَمْرُكَ بِالْمَعْرُوفِ وَنَهْيُكَ عَنِ الْمُنْكَرِ صَدَقَةٌ، وَإِرشَادُكَ الرَّجُلَ فِي أَرْضِ الضَّلَالِ لَكَ صَدَقَةٌ، وَبَصْرُكَ لِلرَّجُلِ الرَّدِيءِ الْبَصَرَ لَكَ صَدَقَةٌ، وَإِمَاطَتُكَ الْحَجَرَ عَنِ الطَّرِيقِ لَكَ صَدَقَةٌ، وَإِفْرَاقُكَ مِنْ دَلْوِكَ فِي دَلْوِ أَخِيكَ لَكَ وَالشُّوْكَةَ وَالْعَظْمَ صَدَقَةٌ»

Artinya: ‘Telah menceritakan kepada kami (‘Abbas Ibnu ‘Abdil ‘Adzhim al-‘Anbari) berkata, telah menceritakan kepada kami (Abu Zumail) dari (Malik bin Martudi) dari (Bapaknya) dari (Abu Dzar) ‘Rasulullah bersabda: Tersenyum dihadapan saudaramu adalah sedekah, dan engkau mengajak kepada kebaikan dan mencegah kepada keburukan juga merupakan sedekah, dan engkau memberi petunjuk kepada seorang lelaki yang mana dia berada di dalam kesesatan juga merupakan sedekah, dan pandanganmu kepada orang yang memang buruk pandangannya juga merupakan sedekah, dan engkau menyingkirkan batu dan tulang belulang daripada jalan merupakan sedekah, dan engkau membagikan air minum kepada saudaramu juga merupakan sedekah’.⁵²

Kesimpulannya adalah jika kita mau menelaah lebih jauh ajaran Islam, kita akan banyak sekali menemukan nilai-nilai interaksi sosial yang saat ini sedang digalakkan diberbagai instansi pemerintahan maupun swasta. Hal ini bukan merupakan sesuatu yang sulit untuk diterapkan, yang dibutuhkan adalah rasa cinta kepada Allah dan Rasul-Nya agar nilai-nilai interaksi sosial itu bisa

⁵² Tirmidzi, *al-Jami' al-Kabir*, (Beirut: Dar al-Gharbi al-Islami, 1996), cet. ke-1, h. 506.

diterapkan secara menyeluruh. Allah Subhanahu wa Ta'ala telah berfirman dalam QS. al-Qashas ayat 77:

. . . وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ . . .

Artinya: “Berbuat baiklah engkau (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu”.⁵³

Jika seandainya umat Islam mau menerapkan ajaran-ajaran diatas, maka bisa dipastikan bahwa umat Islam adalah umat yang paling menjunjung tinggi profesionalisme kerja dan pelayanan prima.⁵⁴

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain, seperti dijelaskan dalam al-Qur'an surat al-Baqarah ayat 267 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”⁵⁵

⁵³ Departemen Agama RI, *op.cit.*, h. 394.

⁵⁴ Rafidah, *op.cit.*, h. 120.

⁵⁵ Departemen Agama RI, *op.cit.*, h. 45.



Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing-masing. Manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikan. Sedangkan dalam ekonomi syariah, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah melalui al-Qur'an dan hadits. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan.

Ada enam karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:

- 1) Jujur yaitu sikap yang tidak mengada-ngadakan fakta
- 2) Bertanggung jawab dan terpercaya (*al-amanah*)
- 3) Tidak menipu (*al-kadzib*), seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah Shallallahu 'alaihi wa sallam⁵⁶
- 4) Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pembisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pembisnis
- 5) Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab
- 6) Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan

⁵⁶ Rafidah, *op.cit.*, h. 120-122.

materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.⁵⁷

Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan saat ini. Metode pengukuran kualitas pelayanan yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas pada perbankan konvensional serta banyak digunakan secara luas adalah metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman. Metode SERVQUAL didasarkan pada lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun kelima dimensi kualitas layanan tersebut bersifat general (pengukuran kualitas untuk bank konvensional), sehingga jika diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik khusus seperti perbankan Islam perlu mendapatkan modifikasi.⁵⁸

Othman dan Owen mengembangkan model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip Syariah, khususnya bisnis perbankan Syariah. Model ini disebut sebagai model CARTER. Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan Syariah dengan 6 dimensi yaitu: *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*. Sehingga dapat diketahui bahwa perbedaan pengukuran kualitas pada model SERVQUAL milik Parasuraman dan model CARTER terletak pada dimensi *compliance*. *Compliance* merupakan dimensi terpenting dalam pengukuran kualitas jasa syariah karena

⁵⁷ Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), cet. ke-1, h.153.

⁵⁸ Putri Dwi Cahyani, *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 6 No. 2, Oktober 2016, h. 153.



kepatuhan terhadap syariah merupakan wujud eksistensi seorang muslim. Dimensi *compliance* adalah kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah Subhanahu wa Ta'ala (Syari'ah). Dimensi *compliance* ini memiliki arti kemampuan dari perusahaan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan Islam.⁵⁹

Dalam Islam dijelaskan bahwa kepuasan anggota didapat dengan merasakan pelayanan yang baik. Al-Qur'an telah memerintahkan agar kaum muslimin bersifat simpatik, lembut dengan sapaan yang baik dan sopan manakala ia berbicara kepada orang lain. Allah Subhanahu wa Ta'ala berfirman dalam surat al-Baqarah ayat 83 yang berbunyi:

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي
الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا
الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنتُمْ مُّعْرِضُونَ ﴿٨٣﴾

Artinya: “Dan (ingatlah), ketika Kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): Janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapa, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling.”⁶⁰

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah Subhanahu wa Ta'ala menganjurkan kepada manusia untuk selalu berkata dengan baik dengan sikap yang baik. Hal ini, akan membuat lawan bicara merasa nyaman. Dengan

⁵⁹ Ibid.,

⁶⁰ Departemen Agama RI, *op.cit.*, h. 12.

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.



perasaan nyaman itulah nasabah merasa terlayani dengan baik dan merasa puas. Perasaan puas yang dirasakan nasabah akan berdampak positif bagi lembaga keuangan, karena akan meningkatkan kepercayaan nasabah pada lembaga bersangkutan.

5. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah juga dilakukan oleh Irma Fidiyanti (2013), dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan ATM Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya”. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan ATM Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah mandiri KCP Perak Surabaya. Besarnya pengaruh kualitas layanan ATM Banking adalah sebesar 52,8%, sedangkan sisanya 47,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Besarnya pengaruh kualitas layanan ATM Banking meliputi: bukti fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.⁶¹

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Syurdiah, (2012) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT *Prudential Life Assurance* Pekanbaru”. Penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh terhadap tingkat Kepuasan Konsumen PT. *Prudential Life Assurance* Pekanbaru dengan

⁶¹ Irma Fidiyanti, “Pengaruh Kualitas Layanan ATM Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya”, Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2013.

memberikan pengaruh sebesar 66.40% sedangkan sisanya sebesar 33.60% dipengaruhi faktor yang lain yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti harga dan tempat.⁶²

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Mulyani, (2014) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank BRI Unit Sungai Pakning, Kabupaten Bengkalis”. Dimana variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan maka diperoleh hasil bahwa secara simultan variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Selanjutnya, secara parsial variabel kehandalan dan bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan untuk variabel daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial tidak berpengaruh. Angka *Adjusted R square* diperoleh sebesar 0,357 menunjukkan bahwa 35,7% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen dalam persamaan regresi, sedangkan sisanya sebesar 64,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.⁶³

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Ali Imron Rosyadi (2016), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pati)”. Penelitian ini

⁶² Syurdiah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Prudential Life Assurance Pekanbaru”, Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2012.

⁶³ Siti Mulyani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank BRI Unit Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis”, Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2014.

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.

©Hak cipta milik UIN Suska Riau
Statistik Islam
University of Sultan Syarif Kasim Riau



menunjukkan bahwa kepatuhan, jaminan, keandalan, bukti fisik dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pati. Sedangkan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSM Cabang Pati.⁶⁴

Dari keempat penelitian yang sudah dilakukan para peneliti terdahulu sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian diatas sama-sama menggunakan dimensi bukti fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan dan empati dalam mengukur kepuasan nasabah.

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.

⁶⁴ Ali Imron Rosyadi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pati)”, Sripsi, Jurusan Ekonomi Syaria’ah Fakultas Syaria’ah, STAIN Kudus, 2016.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang dilakukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas pelayanan pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau dan kepuasan nasabah berada pada kriteria tinggi. Hasil ini didukung dengan hampir semua item pernyataan dipersepsikan setuju oleh responden.
2. Dengan menggunakan uji parsial diketahui terdapat pengaruh yang signifikan antara *compliance* terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($2,071 \geq 1,993$) dengan nilai signifikan $0,042 \leq 0,05$. Dengan menggunakan uji parsial diketahui tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *assurance* terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ ($0,932 \leq 1,993$) dengan nilai signifikan $0,354 \geq 0,05$. Dengan menggunakan uji parsial diketahui terdapat pengaruh yang signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($2,274 \geq 1,993$) dengan nilai signifikan $0,026 \leq 0,05$. Dengan menggunakan uji parsial diketahui tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangible* terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ ($0,308 \leq 1,993$) dengan nilai signifikan $0,759 \geq 0,05$. Dengan menggunakan uji parsial diketahui tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *empathy* terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ ($0,641 \leq 1,993$) dengan nilai signifikan $0,523 \geq 0,05$. Kemudian juga dengan



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.

menggunakan uji parsial diketahui terdapat pengaruh yang signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($2,329 \geq 1,993$) dengan nilai signifikan $0,023 \leq 0,05$. Selanjutnya dengan uji simultan dapat diketahui bahwa *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness* secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah di Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau dengan nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ yaitu $32,171 \geq 2,23$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 \leq 0,05$.

3. Menurut tinjauan Ekonomi Syariah tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang diterapkan pada Galeri Investasi Syariah-BEI di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau tidak bertentangan dengan prinsip Ekonomi Syariah.

B. Saran

Ada beberapa saran yang perlu dipertimbangkan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada Galeri Investasi Syariah perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan karena kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah Galeri Investasi Syariah termasuk dalam kategori tinggi.
2. Dikarenakan *compliance*, *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, maka sebaiknya PIC berusaha untuk memenuhi keinginan nasabah dan selalu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.

3. Mahasiswa yang telah memiliki akun saham sebaiknya menggunakan akun Syariah dan menjauhi penggunaan akun regular agar tetap menjaga prinsip Syariah dalam berinvestasi di pasar modal.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.





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.

Untung, Budi. *Hukum Bisnis Pasar Modal*. Yogyakarta: ANDI. 2011. cet. ke-1.
 Widodo. *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*. Jakarta: Rajawali Pers. 2017. cet. ke-1.

SKRIPSI

Idiyanti, Irma. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan ATM Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel.
 Mulyani, Siti. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank BRI Unit Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis*. Skripsi. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 Rosyadi, Ali Imron. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pati)*. Skripsi. STAIN Kudus.
 Syurdiah. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Prudential Life Assurance Pekanbaru*. Skripsi. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

JURNAL

Cahyani, Putri Dwi. 2016. *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*. Vol. 6 No. 2.
 Fikri, Sirhan, dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*. Vol. 3 No. 1.
http://eprints.unm.ac.id/10107/1/Jurnal_Febi%20Silvia_1465141013_Ilmu%20Adm.%20Negara.pdf, (14 Mei 2019, jam 00:08).
<http://fe.unesa.ac.id/ojs/index.php/akrl>, (13 Mei 2019, jam 00:11).
<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-ln810df14089full.pdf>, (17 Juli 2019, jam 15:07).
 Lubis, Alfi Syahri dan Nur Rahmah Andayani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 1 No. 2.
 Mustofa, Ulul Azmi dan Yudi Siyamto. 2015. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah di Surakarta*. Vol. 1 No. 2.
 Nasution, Yenni Samri Juliati. 2015. *Peranan Pasar Modal Dalam Perekonomian Negara*. Jurnal, Vol. 2 No.1. Sumatera Utara: UIN-SU.



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.

Wahab, Wirdayani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*. Vol. 2 No. 1.

Wahyudi, Faruq. 2018. *Pengaruh Service Quality Galeri Investasi dan Motivasi Investasi Terhadap Keputusan Investasi Mahasiswa FEB Unisma di Pasar Modal*. Vol. 7 No. 2.

WAWANCARA

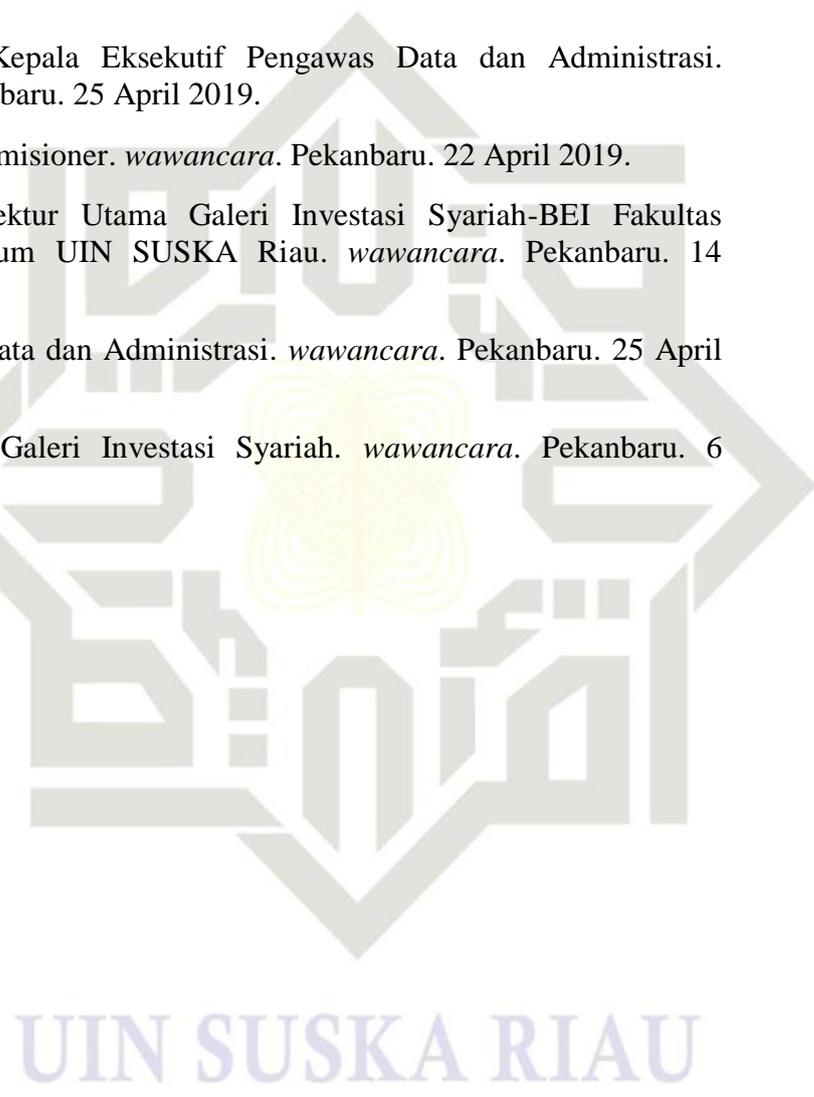
Andika, Abdi Kurnia. Kepala Eksekutif Pengawas Data dan Administrasi. *wawancara*. Pekanbaru. 25 April 2019.

Jonnis Ketua Dewan Komisioner. *wawancara*. Pekanbaru. 22 April 2019.

Rezki Muhammad, Direktur Utama Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau. *wawancara*. Pekanbaru. 14 Februari 2019.

Sahda, Sahdu. Direktur Data dan Administrasi. *wawancara*. Pekanbaru. 25 April 2019.

Wahyuni, Sri. Nasabah Galeri Investasi Syariah. *wawancara*. Pekanbaru. 6 Februari 2019.





LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.



UIN SUSKA RIAU



KUISIONER PENELITIAN

Dalam rangka melakukan penelitian yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA GALERI INVESTASI SYARIAH-BEI FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UIN SUSKA RIAU**”, dengan ini mohon Saudara/i untuk dapat memberi jawaban atas pertanyaan kuisisioner berikut ini. Hasil jawaban kuisisioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian untuk dianalisis menurut ketentuan ilmu pengetahuan yang sesuai serta komprehensif. Adapun jawaban kuisisioner ini bersifat rahasia dan tidak akan berpengaruh terhadap privasi Saudara/i.

A. Data Responden

- 1. Nama :
- 2. Umur :
- 3. Jenis Kelamin : (a) Pria (b) Wanita
- 4. Jurusan :
- 5. Semester :
- 6. Apakah anda berinvestasi di pasar modal? Ya Tidak

B. Isi Kuisisioner

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda *check list* (✓) pada kolom yang tersedia dan sesuai dengan anda:

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- N : Netral/Ragu-ragu
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

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.



Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Galeri Investasi Syariah berjalan sesuai prinsip dan hukum Islam.					
2	Galeri Investasi Syariah menerapkan ketentuan layanan produk secara Islami.					
3	PIC berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah.					
4	PIC menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah.					
5	PIC menangani nasabah dengan cepat dan profesional.					
6	PIC memperlakukan nasabah secara adil.					
7	PIC memahami kebutuhan nasabah.					
8	Lokasi Galeri Investasi Syariah mudah dijangkau oleh nasabah.					
9	Galeri Investasi Syariah memiliki ruangan transaksi yang bersih.					
10	Fasilitas yang ada pada Galeri Investasi Syariah memadai.					
11	PIC memberikan perhatian dan kesan yang baik kepada nasabah.					
12	PIC bersedia mendengarkan setiap keluhan atau permasalahan nasabah dalam melakukan transaksi.					
13	PIC tidak berbelit-belit dalam melayani nasabah.					
14	PIC memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu.					
15	PIC memberikan informasi secara lengkap kepada nasabah.					
16	PIC cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap persoalan dan keluhan dari nasabah.					

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.

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Pelayanan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.					
2	Fasilitas yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.					
3	Pelayanan yang diberikan PIC memuaskan.					
4	Fasilitas yang disediakan oleh pihak Galeri Investasi Syariah memadai.					
5	Saya menyarankan teman atau kerabat untuk berinvestasi karena pelayanan pada Galeri Investasi Syariah memuaskan.					
6	Saya menyarankan teman atau kerabat untuk berinvestasi karena fasilitas pada Galeri Investasi Syariah memadai.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

Lampiran 3

Rekapitulasi Data Responden

N	Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆
1	17	4	12	7	11	8	14
2	17	4	12	6	12	5	14
3	17	4	9	6	13	7	14
4	16	4	12	6	11	7	12
5	16	4	8	7	9	4	9
6	20	4	9	6	11	8	14
7	20	4	11	6	11	9	14
8	12	4	5	4	13	2	4
9	20	4	10	4	11	8	12
10	16	4	9	4	10	4	11
11	16	6	12	5	7	6	9
12	18	5	11	5	12	8	14
13	20	5	12	5	10	7	14
14	20	6	9	5	11	6	11
15	20	4	10	7	12	8	14
16	20	4	13	7	12	8	14
17	20	5	8	4	9	3	10
18	18	7	13	4	9	6	15
19	20	7	12	7	13	8	15
20	20	7	11	6	12	6	12
21	21	7	12	6	12	6	13
22	17	5	12	6	12	8	15
23	24	6	12	7	12	8	15
24	24	6	13	7	14	10	15
25	27	6	10	5	7	7	10
26	21	6	10	7	12	7	13
27	23	6	8	6	11	6	11
28	18	6	11	7	11	8	15
29	16	8	7	4	12	7	10
30	9	8	4	2	9	2	4
31	15	8	8	6	12	8	10
32	19	6	10	6	10	7	14
33	22	6	12	6	14	8	15
34	19	6	10	5	13	8	15
35	21	6	12	5	12	6	13
36	18	6	9	6	9	5	10
37	16	6	9	6	12	6	10
38	14	6	9	6	7	6	10
39	18	6	12	6	12	7	10

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.

40	24	9	14	9	14	9	17
41	24	8	12	8	10	8	15
42	23	6	12	8	12	8	15
43	21	7	12	7	12	7	15
44	24	7	12	8	12	8	15
45	18	7	11	7	11	6	15
46	24	7	12	7	11	7	16
47	18	8	9	6	10	6	11
48	18	8	9	5	7	7	11
49	23	6	12	8	12	8	15
50	15	7	11	6	10	6	11
51	24	7	12	8	12	8	16
52	20	7	12	8	11	8	16
53	20	7	11	8	10	6	13
54	23	7	12	8	12	7	13
55	19	6	10	5	12	7	12
56	21	9	10	6	12	8	16
57	18	8	10	6	11	6	12
58	21	6	11	8	12	7	15
59	24	9	11	8	14	10	16
60	30	9	15	10	15	10	20
61	23	9	14	8	14	10	16
62	26	9	14	9	12	9	17
63	29	9	13	9	13	9	18
64	25	8	12	9	14	10	19
65	24	8	12	8	12	8	16
66	30	8	15	10	15	10	20
67	24	8	12	8	12	8	16
68	21	8	10	7	10	8	14
69	27	8	15	10	15	8	19
70	23	7	12	8	13	7	13
71	24	7	11	8	15	9	16
72	18	6	10	6	9	6	13
73	23	7	9	6	10	6	12
74	30	9	15	10	15	10	20
75	30	9	15	10	15	10	20
76	30	9	15	10	15	10	20
77	19	7	11	8	9	7	13
78	22	8	11	7	11	6	14
79	24	8	12	8	12	8	16
80	16	5	8	5	10	5	11

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.

lampiran 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.

Uji Validitas Variabel *Compliance*

		X1.1	X1.2	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.800**	.557**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	80	80	80
X1.2	Pearson Correlation	.800**	1	.536**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	.557**	.536**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	80	80	80

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

Uji Validitas Variabel *Assurance*

		X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.621**	.445**	.755**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80
X2.2	Pearson Correlation	.621**	1	.632**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80
X2.3	Pearson Correlation	.445**	.632**	1	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	.755**	.876**	.862**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80

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

Uji Validitas Variabel *Reliability*

		X3.1	X3.2	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.738**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	80	80	80
X3.2	Pearson Correlation	.738**	1	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	.841**	.782**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	80	80	80

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

Uji Validitas Variabel *Tangible*

		X4.1	X4.2	X4.3	TOTAL
X4.1	Pearson Correlation	1	.557**	.501**	.814**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80
X4.2	Pearson Correlation	.557**	1	.554**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80
X4.3	Pearson Correlation	.501**	.554**	1	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	.814**	.832**	.847**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80

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

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.

Uji Validitas Variabel *Empathy*

Correlations

		X5.1	X5.2	TOTAL
X5.1	Pearson Correlation	1	.758**	.940**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	80	80	80
X5.2	Pearson Correlation	.758**	1	.935**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	.940**	.935**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	80	80	80

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

Uji Validitas Variabel *Responsiveness*

Correlations

		X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	TOTAL
X6.1	Pearson Correlation	1	.745**	.705**	.719**	.842**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X6.2	Pearson Correlation	.745**	1	.777**	.815**	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X6.3	Pearson Correlation	.705**	.777**	1	.750**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X6.4	Pearson Correlation	.719**	.815**	.750**	1	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	.842**	.917**	.882**	.900**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

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

Uji Validitas Variabel *Kepuasan Nasabah*

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.783**	.679**	.696**	.651**	.620**	.840**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Y.2	Pearson Correlation	.783**	1	.631**	.641**	.554**	.571**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Y.3	Pearson Correlation	.679**	.631**	1	.715**	.681**	.658**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Y.4	Pearson Correlation	.696**	.641**	.715**	1	.622**	.655**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Y.5	Pearson Correlation	.651**	.554**	.681**	.622**	1	.647**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Y.6	Pearson Correlation	.620**	.571**	.658**	.655**	.647**	1	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	.840**	.799**	.851**	.847**	.808**	.771**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80

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

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.

**Uji Reliabilitas
Variabel Compliance**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	2

**Uji Reliabilitas
Variabel Assurance**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	3

**Uji Reliabilitas
Variabel Reliability**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	2

**Uji Reliabilitas
Variabel Tangible**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	3

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.

**Uji Reliabilitas
Variabel *Empathy***

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	2

**Uji Reliabilitas
Variabel *Responsiveness***

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	4

**Uji Reliabilitas
Variabel *Kepuasan Nasabah***

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	6

Lampiran 6

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.

Model Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.605	1.908		1.366	.176		
Compliance	.409	.197	.150	2.071	.042	.716	1.396
Assurance	.221	.237	.112	.932	.354	.262	3.811
Reliability	.657	.289	.260	2.274	.026	.288	3.467
Tangible	.056	.183	.026	.308	.759	.543	1.842
Empathy	.178	.277	.072	.641	.523	.297	3.371
Responsiveness	.487	.209	.363	2.329	.023	.155	6.459

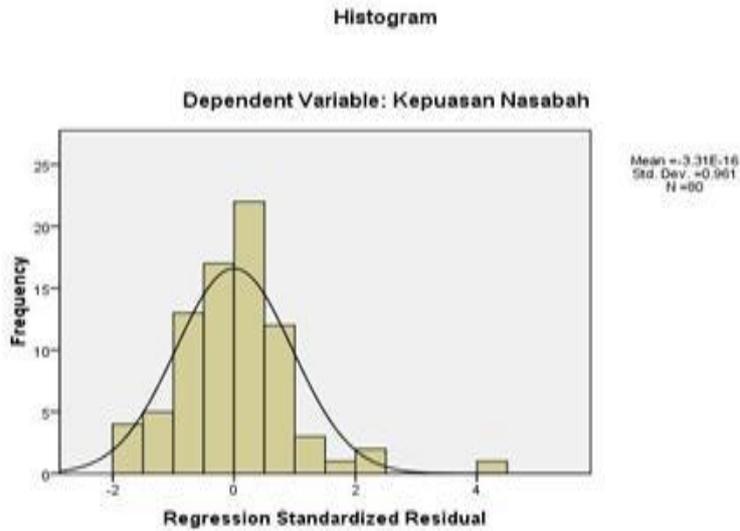
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Contoh 7

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.605	1.908		1.366	.176		
	Compliance	.409	.197	.150	2.071	.042	.716	1.396
	Assurance	.221	.237	.112	.932	.354	.262	3.811
	Reliability	.657	.289	.260	2.274	.026	.288	3.467
	Tangible	.056	.183	.026	.308	.759	.543	1.842
	Empathy	.178	.277	.072	.641	.523	.297	3.371
	Responsiveness	.487	.209	.363	2.329	.023	.155	6.459

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

- 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.

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.

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

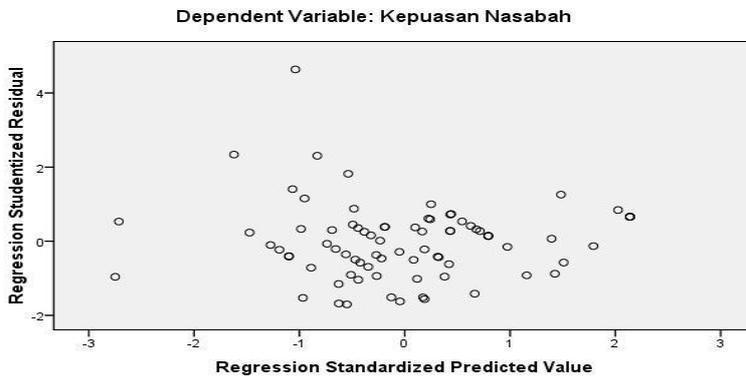
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.852 ^a	.726	.703	2.311	1.888

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Compliance, Tangible, Reliability, Empathy, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



Contoh 8

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 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.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.605	1.908		1.366	.176		
	Compliance	.409	.197	.150	2.071	.042	.716	1.396
	Assurance	.221	.237	.112	.932	.354	.262	3.811
	Reliability	.657	.289	.260	2.274	.026	.288	3.467
	Tangible	.056	.183	.026	.308	.759	.543	1.842
	Empathy	.178	.277	.072	.641	.523	.297	3.371
	Responsiveness	.487	.209	.363	2.329	.023	.155	6.459

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Uji Simultan (F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1030.471	6	171.745	32.171	.000 ^a
	Residual	389.717	73	5.339		
	Total	1420.188	79			

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Compliance, Tangible, Reliability, Empathy, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Uji Koefisiensi Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.852 ^a	.726	.703	2.311

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Compliance, Tangible, Reliability, Empathy, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



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.

**PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA GALERI INVESTASI SYARIAH-BEI FAKULTAS
SYARIAH DAN HUKUM UIN SUSKA RIAU** yang ditulis oleh :

Nama : Shoufi Rahma Dianti
NIM : 11525201418
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas
Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

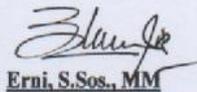
Pekanbaru, 6 November 2019
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Syamsurizal, SE, M.Sc, Ak, CA
Sekretaris
Dra. Hj. Irdamisraini, MA
Penguji I
Dr. H. Mohd. Yunus, MA
Penguji II
Nurnasrina, SE, M.Si

.....
.....
.....
.....
.....

Mengetahui :

Kepala Bagian Tata Usaha
Fakultas Syariah dan Hukum


Erni S.Sos. MM

NIP. 19680226 199103 2 002



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM
كلية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 Po. Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : rektor@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.L/PP.00.9/3913/2019
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 25 April 2019

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : SHOUFI RAHMA DIANTI
NIM : 11525201418
Jurusan : Ekonomi Syariah S1
Semester : VIII (Delapan)
Lokasi : Galeri Investasi Syari'ah Fakultas Syari'ah Dan Hukum
UIN SUSKA Riau

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
:Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Galeri Investasi Syari'ah-
BEI Fakultas Syari'ah Dan Hukum UIN SUSKA Riau

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksanya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan



Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 0054

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

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.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 Po. Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : rektor@uin-suska.ac.id

BERITA ACARA SEMINAR USUL PENELITIAN

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. NAMA | : Shoufi rahma dianti |
| 2. NOMOR MAHASISWA | : 11525201418 |
| 3. JUDUL USUL PENELITIAN | : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada galeri investasi syariah-BEI fakultas syariah dan hukum UIN Suska Riau |
| 4. Hari/Tgl. Diseminarkan | : Kamis / 14 Maret 2019 |
| 5. Hasil Seminar dirumuskan adalah | : |
| a. Judul | : Disetujui / Ditolak / Disempurnakan |
| b. Latar Belakang Masalah | : Jelas / Masih Kabur / Perlu Perbaikan |
| c. Permasalahan | : Jelas / Masih Kabur / Dirumuskan kembali agar menjadi jelas |
| d. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | : Jelas / Mengambang / Perlu Perbaikan |
| e. Kerangka Teoritis (jika ada) | : Jelas / Kurang Jelas / Perlu Disempurnakan |
| f. Rumusan Hipotesis (jika ada) | : Cukup Tajam / Perlu Dipertajam |
| g. Metode Penelitian | : Jelas / Masih Kabur / Perlu Perbaikan |
| h. Daftar Pustaka | : Cukup / Belum untuk mendukung pemecahan masalah yang diteliti |

Demikianlah keputusan Tim Seminar disampaikan kepada yang bersangkutan, untuk selanjutnya disampaikan kepada Dekan / Wakil Dekan I

NARASUMBER


Kamiruddin, M. Ag

Catatan :
Perubahan Judul dalam Seminar
Dikonsultasikan dengan WD I

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



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
كلية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARI'AH AND LAW
Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

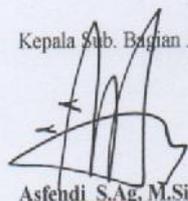
**PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Proposal dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Galeri Investasi Syari'ah-Bei Fakultas Syari'ah Dan Hukum UIN Suska Riau**" ditulis oleh saudara :

Nama : Shoufi Rahma Dianti
NIM : 11525201418
Program Studi : Ekonomi Syariah
Diseminarkan pada :
Hari / Tanggal : Kamis / 14 Maret 2019
Narasumber : Kamiruddin, M.Ag

Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

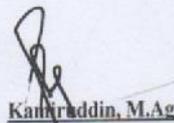
Kepala Sub. Bagian Akademik



Asfendi S.Ag, M.Si

NIP. 19610918 198803 1 002

Pekanbaru,
Narasumber



Kamiruddin, M.Ag

NIP. 19771018 200501 1 002

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.



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



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web <http://fshih.uin-suska.ac.id>, E-mail : fshihuiriau@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : Un.04/F.I/PP.01.1/3973/2019

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini
menerangkan bahwa :

Nama : SHOUFI RAHMA DIANTI
N I M : 11525201418
Jurusan : EKONOMI SYARIAH

Telah Lulus :

UJIAN KOMPREHENSIF

Yang diselenggarakan pada tanggal : 15 APRIL 2019

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperiunya.

Pekanbaru, 30 April 2019
Dekan,



Drs. H. Hajar, M.Ag
NIR 195807121986031005



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
 Email : dpmptsp@riau.go.id Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/22105
 TENTANG



182010

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/3913/2019 Tanggal 25 April 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

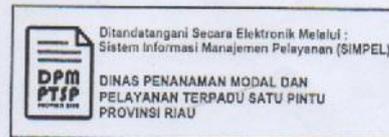
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : SHOUFI RAHMA DIANTI |
| 2. NIM / KTP | : 11525201418 |
| 3. Program Studi | : EKONOMI SYARIAH |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA GALERI INVESTASI SYARIAH-BEI FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UIN SUSKA RIAU |
| 7. Lokasi Penelitian | : GALERI INVESTASI SYARIAH-BEI FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UIN SUSKA RIAU |

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 25 April 2019



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan Galeri Investasi Syariah-Bei Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- ④ Yang Bersangkutan

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



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama lengkap penulis adalah **Shoufi Rahma Dianti**. Lahir di Desa Gosong Telaga, Kabupaten Aceh Singkil, 17 Desember 1997, penulis adalah anak ke tiga dari empat bersaudara yang lahir dari pasangan bapak Asman dan Ibu Ratna Darni. Penulis sekarang bertempat tinggal di Gampong Punge Jurong, Kecamatan Meuraxa, Provinsi Banda Aceh.

Pendidikan yang ditempuh penulis yaitu:

1. SDN 2 Gosong Telaga Lulus Tahun 2009
2. SMPN 1 Singkil Utara Lulus Tahun 2012
3. MA Darussyariah Banda Aceh Lulus Tahun 2015
4. S1 UIN Sultan Syarif Kasim Riau Lulus Tahun 2019

Pada saat berada di jenjang S1, penulis berada di Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyelesaikan jenjang S1 selama 4 Tahun 3 bulan dan penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA GALERI INVESTASI SYARIAH-BEI FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UIN SUSKA RIAU**” dan Alhamdulillah penulis dinyatakan LULUS dan sekaligus mendapat gelar sarjana Ekonomi (SE) tepat pada hari Kamis, tanggal 24 Oktober 2019.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta

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.