

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan manusia-manusia lain yang bersama-sama hidup bermasyarakat. Dalam hidup bermasyarakat manusia selalu berhubungan satu sama lain, disadari atau tidak untuk mencukupi kebutuhan dalam hidupnya. Tata cara atau peraturan dalam perhubungan manusia sesama manusia untuk memenuhi keperluan masing-masing yang berlandaskan syariat Islam yang melibatkan bidang ekonomi disebut juga dengan muamalat. Manusia dapat bekerja apa saja, yang penting tidak melanggar garis-garis yang telah ditentukan Allah SWT. Manusia bisa melakukan aktifitas produksi, seperti pertanian, perkebunan, pengolahan makanan, minuman dan sebagainya serta dapat melakukan aktifitas distribusi, seperti perdagangan atau dalam bidang jasa seperti transportasi, kesehatan dan sebagainya.¹

Menurut Schnaars (1991) seperti yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan bagi konsumen. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya

¹Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: GemaInsani, 2005), Cet. Ket-9, h.169.

loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.²

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.³

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Dalam hal pelayanan, konsumen sangat menginginkan pelayanan yang bermutu. Beberapa hal yang diinginkan konsumen pada karyawan dalam memberikan pelayanan, diantaranya:

- a. *Reliability* (keandalan)
- b. *Responsiveness* (ketanggapan)
- c. *Assurance* (Jaminan/kepastian)
- d. *Empaty* (kepedulian)
- e. *Tangible* (berwujud)

Pada dasarnya, Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁴

²Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta: ANDI. 2008) Edisi III, h. 24

³Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), h.180

⁴ Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2003), h. 81.

Dalam dunia bisnis perbankan kepuasan nasabah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itu yang menentukan berhasil atau gagal nya suatu usaha perbankan. Nasabah yang tidak puas tentu tidak akan mengulangilagi memilih jasa perbankan yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa perbankan lain (pesaing), sehingga membuat nasabah memiliki banyak perbandingan untuk memilih bank mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.⁵

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi syari'ah pada saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam menjalankan usahanya seperti asuransi syari'ah, reksadana syari'ah, pasar modal syari'ah, serta perbankan syari'ah juga menerapkan prinsip syari'ah. Tidak sedikit perbankan yang mulai menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya.⁶

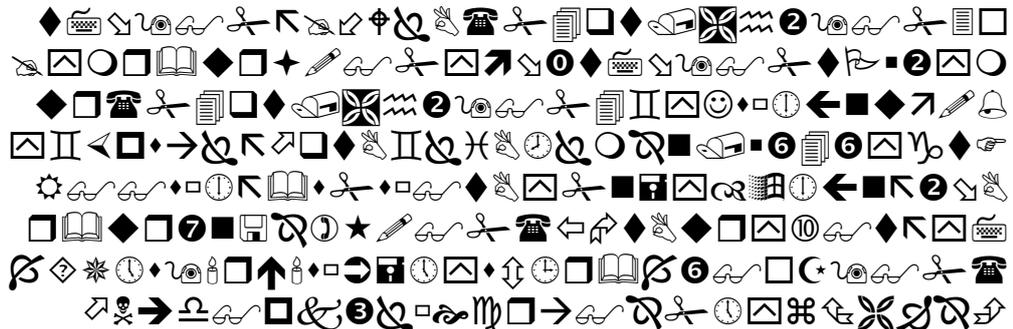
Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah. Sehingga harga pokok pembelian dan tingkat keuntungan harus di ketahui secara jelas.

Sebagaimana firman Allah dalam surat Al-Baqarah: 275.



⁵ Abdul Warits, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah*, Skripsi S1, Semarang: IAIN WS, 2009.

⁶<http://mentoringku.wordpress.com/2008/10/27/hotel-dengan-kaidah-syari'ah/dibrowsing>
09 November 2014



Artinya: “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan), dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.(QS. Al-Baqarah: 275)⁷.

Setiap orang Islam boleh mencari nafkah dengan cara jual beli, tetapi cara itu harus dilakukan sesuai hukum Islam, yaitu harus saling rela merelakan, tidak boleh menipu, tidak boleh berbohong, tidak boleh merugikan kepentingan umum, bebas memilih dan riil.⁸

Di kota pekanbaru terdapat banyak perbankan syariah yang menyediakan berbagai macam produk. Semua itu dilakukan agar nasabah menjadi tertarik dan pada akhirnya memilih jasa yang mereka tawarkan. Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perbankan yang bergerak di bidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan (*service*) yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk

⁷ Departemen Agama RI, Al-Quran dan terjemahnya, Bandung: PT. Sygma examediaarkanleema, h. 47

⁸ Labib Mz, *etika bisnis dalam islam*, Surabaya: Bintang Usaha Jaya, 2006, hlm. 15-16

menciptakan kepuasan nasabah. Kualitas yang diberikan oleh perbankan, akan menimbulkan persepsi nasabah terhadap kualitas yang diberikan kepadanya. Seringkali terdapat perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan oleh perusahaan. Untuk mengetahui apakah perusahaan telah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan nasabah, maka perlu dilakukan evaluasi pada nasabahnya.

Pembiayaan Kepemilikan Rumah (griya iB hasanah) adalah pembiayaan jangka panjang yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada debiturnya untuk membeli rumah ataupun mendirikan rumah di atas lahan sendiri dengan jaminan sertifikat kepemilikan atas tanah (rumah) tersebut. Konsep pembiayaan kepemilikan rumah adalah pembiayaan untuk membeli rumah dan perlu ditambahkan pembiayaan kepemilikan rumah juga dapat digunakan untuk membangun rumah di atas lahan sendiri. Akan tetapi, pemberian pinjaman untuk memperbaiki rumah tidak termasuk dalam golongan pembiayaan kepemilikan rumah. Alasan utamanya adalah jaminan yang diberikan bisa jadi bukan rumah yang diperbaiki tersebut.⁹

Saat ini fasilitas pembiayaan kepemilikan rumah sudah banyak ditawarkan oleh bank-bank syariah, dimana zaman sekarang sulit untuk mendapatkan tanah yang masih kosong dan tidak berpenghuni. Jangka waktu yang ditawarkan pada nasabahnya adalah 5 sampai dengan 15 tahun. Hal ini membuat nasabah tidak merasa berat dalam membayar angsuran tersebut. Dan

⁹<http://manggon.wordpress.com/2009/02/25/mengenal-KPR/> dibrowsing 25 november 2014.

yang ditekankan dalam pembiayaan kepemilikan rumah ini adalah nasabah yang berpenghasilan tetap karena salah satu persyaratannya adalah menunjukkan slip gaji.

Salah satu kelebihan yang dimiliki BNI Syariah Cabang Pekanbaru adalah angsuran yang tetap hingga jatuh tempo berakhir. Ini berbeda dari KPR konvensional yang angsurannya bisa berubah tergantung tingkat suku bunga pasar. “Dengan angsuran tetap selama jangka waktu pembiayaan maka nasabah akan tenang dan dapat mengatur keuangannya dengan lebih baik setiap bulannya, bahkan bilamana penghasilan untuk pembayaran angsuran tersebut menjadi lebih kecil sehingga menjadi lebih ringan”.

Berdasarkan data dari BNI Syariah, perkembangan jumlah nasabah Griya iB Hasanah PT. BNI Syariah KC Pekanbaru pada tahun 2012 – Sept2014 tidak stabil setiap tahunnya, yakni pada tahun 2012 jumlah nasabah 937, tahun 2013 jumlah nasabah 952 meningkat dari tahun sebelumnya sedangkan di tahun 2014 jumlah nasabah mengalami penurunan dengan jumlah nasabah 819,¹⁰ maka BNI Syariah harus bekerja extra untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan pada Griya iB Hasanah.

Tabel I.1
Perkembangan Jumlah Nasabah pembiayaan Griya iB Hasanah
PT. BNI Syariah KC Pekanbaru tahun 2012 – Sept2014

Jenis pembiayaan	Jumlah Nasabah Pembiayaan		
	2012	2013	2014
Griya iB Hasanah	937	952	819
Total Griya iB Hasanah	937	952	819

Sumber: PT. BNI Syariah KC Pekanbaru

¹⁰Boy, PT. BNI Syariah KC Pekanbaru, *Wawancara*, Pekanbaru, 24 Maret 2015.

Berdasarkan dari tabel I.1 terlihat perkembangan jumlah nasabah pembiayaan griya iB hasanah. Pada tahun 2012 nasabah pembiayaan griya iB hasanah sebanyak 937 orang. Tahun 2013 mengalami peningkatan dengan nasabah sebanyak 952 orang. Hingga tahun sept2014 kembali menurun dengan jumlah nasabah sebanyak 819 orang. Ini menandakan terjadi penurunan kepuasan nasabah pada tahun 2014. Padahal kualitas pelayanan yg diberikan sudah cukup bagus diantaranya terlihat dari cara melayani nasabah dengan ramah dan sopan, pelayanan yang diberikan pastinya pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya tapi kembali lagi yang menilai baik apa tidaknya nasabah itu sendiri.¹¹

Masalah lainnya perbankan syariah dalam perspektif nasabah yang sering dipersepsikan kurang baik dari masyarakat yaitu anggapan praktik bank syariah tidak berbeda dengan bank konvensional mengenai pembiayaan dan bagi hasil dengan tingkat suku bunga yang berlaku umum (BI Rate). Apabila salah persepsi ini dibiarkan, bisa berakibat masyarakat tidak bisa lagi membedakan bank sistem syariah dan konvensional.

Produk griya iB hasanah ini mendapat respon yang kurang bagus oleh para nasabahnya, sehingga jumlah nasabah griya iB hasanah menurun disetiap tahunnya. Tentu menurunnya griya iB hasanah ini berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BNI Syari'ah cabang Pekanbaru secara profesional. Berdasarkan uraian di atas, variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah griya iB hasanah dapat

¹¹Rambah, PT. BNI Syariah KC Pekanbaru, *Wawancara*, Pekanbaru, 20 Januari 2015

menggunakan jasa perbankan dengan nilai segala sesuatunya dari sudut pandang atau penilaian nasabah, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah griya iB hasanah dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Griya iB Hasanah di BNI Syari’ah Cabang Pekanbaru”**.

B. Batasan Masalah

Agar peneliti lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan, maka penulis membatasi masalah yaitu ”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Griya iB Hasanah Di Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru”.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan permasalahan yang hendak diteliti yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah griya iB hasanah di BNI Syari’ah Cabang Pekanbaru ?
2. Bagaimana pandangan ekonomi Islam tentang hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah griya iB hasanah di BNI Syari’ah Cabang Pekanbaru?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah griya iB hasanah.
- b. Untuk mengetahui pandangan ekonomi Islam tentang hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah griya iB hasanah di BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai bahan evaluasi kinerja manajemen BNI Syari'ah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan nasabah griya iB hasanah dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip syari'ah.
- b. Diharapkan bermanfaat secara teori dan aplikasi terhadap pengembangankhazanah ilmu ekonomi Islam.
- c. Sebagai bahan informasi penelitian selanjutnya.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BNI SYARIAH cabang Pekanbaru. Alasan peneliti mengambil lokasi ini dikarenakan produk griya iB hasanah ini mendapatkan respon yang kurang bagus oleh nasabah sehingga jumlah nasabah mengalami penurunan yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Sehingga diharapkan dapat memberikan data-data yang lebih valid tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah griya iB hasanah di BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

2. Subjek dan Objek penelitian

Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah adalah nasabah griya iB hasanah bank BNI Syariah cabang pekanbaru yang menjadi objek dari penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Griya iB Hasanah di BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru”.

3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bertugas di bagian pembiayaan griya iB hasanah yang berjumlah 20 orang dan 819 nasabah.¹² karena banyaknya populasi maka penulis mengambil sampel karyawan pembiayaan yaitu 4 orang dan 40 orang nasabah. Di karenakan nasabah sudah menjadi rahasia bank dan sulit untuk ditemui, serta keterbatasan waktu dan biaya, maka metode yang digunakan penulis adalah *Nonprobability Sampling*, dengan teknik yang digunakan penulis dalam prosedur pencarian responden ini dilakukan berdasarkan *Accidental Sampling*, yaitu memilih sampel yang paling mudah diakses dan dijumpai.¹³

4. Sumber Data

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan seseorang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya secara langsung dari tempat penelitian.¹⁴ Dalam

¹²ibid

¹³Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 174

¹⁴Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Penelitian Materi Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008),

penelitian ini data primer bersumber dari nasabah BNI Syariah Cabang Pekanbaru yang menjadi responden peneliti.

- b. Data Skunder yaitu data yang diperoleh dari sumber yang telah ada berupa studi pustaka. Data itu biasanya diperoleh dari perpustakaan atau laporan-laporan peneliti yang terdahulu.¹⁵ Datasemacam ini sudah dikumpulkan oleh pihak lain untuk tujuan tertentu yang bukan demi keperluan riset yang sedang dilakukan penelitian saat ini secara spesifik.

5. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi yaitu penulis melakukan pengamatan langsung di lapangan pada BNI syariah cabang pekanbaru. Untuk mendapatkan gambaran secaranyata baik terhadap subjek maupun objek penelitian.
- b. Angket yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden guna untuk memperkuat hasil penelitian.
- c. Wawancara yaitu penulis melakukan tanya jawab langsung kepada karyawann BNI syariah cabang pekanbaru untuk memperoleh informasi sesuai dengan data yang diperlukan.

6. Metode Analisis Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

¹⁵Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*,(Jakarta: rajawali Pers,2008), h. 102

a. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat instrument atau kuesioner yang disusun mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya dari variable penelitian. Sebuah instrument dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasi r hitung r tabel.¹⁶ Adapun rumus yang dipakai yaitu korelasi pearson produk moment :

$$r_{xy} = \frac{N \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil penelitian atas dasar waktu yang berbeda. Dalam arti lain, reliabilitas digunakan untuk menguji apakah instrument yang digunakan dalam waktu yang sama, akan menghasilkan data dan kesimpulan yang juga sama.

3. 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.

¹⁶Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara. 2005). Ed. Ke-2, Cet, ke-3, h. 235

b. Uji Hipotesis Penelitian

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variable independen (X) dengan variable dependent (Y), dimana variable (X) adalah kualitas pelayanan sedangkan variable (Y) adalah kepuasan nasabah griya iB hasanah. Untuk memprediksi nilai dari variable dependent apabila variable independent mengalami kenaikan atau penurunan, dengan persamaan $Y = a + b \cdot X$

Dimana :

Y = kepuasan nasabah griya iB hasanah

a = konstan

b = koefisien arah regresi linier

X = kualitas pelayanan

2. Uji t

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variable (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variable (Y) dengan $\alpha = 0.05$ (5%) dengan dasar pengambilan keputusan sebagai : jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variable independent terhadap variable dependent. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variable independent terhadap variable dependent .

3. Koefisien korelasi sederhana

Untuk korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui kerataan hubungan antara dua variable dan mengetahui arah hubungan yang terjadi pada penelitian uji korelasi sedehana dengan metode product moment dengan rumus :

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \cdot \sum y^2}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi

x = deviasi rata-rata variabel X

y= diviasi rata-rata variable Y

Untuk mengukur tanggapan responden dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Setiap pertanyaan mempunyai 4 alrternatif jawaban, dengan bobot alternative jawaban sebagai berikut :

1. Alternative jawaban tidak setuju diberi skor 1
2. Alternative jawaban kurang setuju diberi skor 2
3. Alternative jawaban setuju diberi skor 3
4. Alternative jawaban sangat setuju diberi skor 4

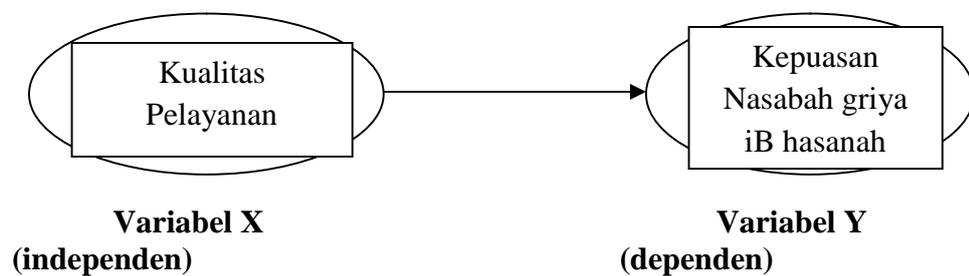
Pengolahan data dalam pembahasn ini dibantu oleh komputerisasi melalui program SPSS 17.00.

7. Model kerangka Berfikir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabahgriya iB hasanah. Penelitian terdiri dari variabel independent (X) adalah kualitas pelayanan dan variabel

dependen (Y) adalah kepuasan Nasabah griya iB hasanah. Untuk mencari hubungan X dengan Y, Menggunakan teknik korelasi sederhana. Model kerangka berfikir dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar. I.1
Model Kerangka Berfikir



8. Variabel

Tabel.1.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Pengertian	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	Tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nnasabah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reliability (Keandalan) 2. Responsiveness (Tanggapan) 3. Assurannce (Jaminan dan kepastian) 4. Empathy (Kepedulian) 5. Tangible (Berwujud)
Kepuasan Nasabah griya iB hasanah (Y)	Sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan jasa 2. Kemudahan dalam memperoleh jasa 3. Kesedian utuk merekomendasikan kepada orang lain.

9. Hipotesa

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

Ho = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah griya iB hasanah di BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

Ha = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah griya iB hasanah di BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

F. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah :Bagian awal skripsi berisi: halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman deklarasi, halaman abstrak, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, dan daftar lampiran.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai sejarah singkat PT. BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru , Visi dan Misi PT. BNI Syariah Cabang pekanbaru dan stuktur organisasi PT. BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru.

BAB III : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan masalah penelitian antara lain pengertian pelayanan, kualitas pelayanan dalam pandangan Islam, Pembiayaan Kepemilikan Rumah, kepuasan nasabah, faktor-faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah atau pelanggan, kepuasan nasabah dalam pandangan Islam.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan hasil dari penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah griya iB hasanah di BNI syariah Cabang Pekanbaru.

BAB V : KESIMPULAN

Dalam bab ini berisi tentang :hasil penelitian dan kesimpulan yang perlu dikemukakan berkaitan dengan penelitian. Bagian akhir dari skripsi ini berisi daftar pustaka, riwayat hidup penulis dan lampiran-lampiran.