

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN NASABAH ANTARA
HARAPAN DAN KENYATAAN ATAS KUALITAS
PELAYANAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA
CABANG KOTA LANGSA**

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**ZAM ZAMI HALDI
NIM 4022017062**



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
2022**

MOTTO

KEBERHASILAN ADALAH BERTEMUNYA HARAPAN DAN
KESEMPATAN

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN NASABAH ANTARA
HARAPAN DAN KENYATAAN ATAS KUALITAS
PELAYANAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA
CABANG KOTA LANGSA**

ZAM ZAMI HALDI

NIM 4022017062

**Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Ekonomi Syariah**

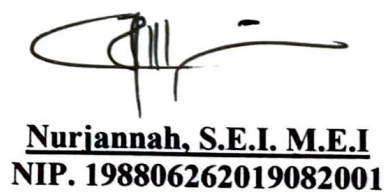
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Zakriatul Ulva, M.Si
NIDN: 2024029102

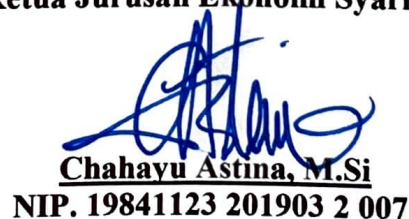
Pembimbing II



Nurjannah, S.E.I. M.E.I
NIP. 198806262019082001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Chahayu Astina, M.Si
NIP. 19841123 201903 2 007

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Perbedaan Kepuasan Nasabah antara Harapan dan Kenyataan Atas Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kota Langsa” an. Zam Zami Haldi, NIM 4022017062 Program Studi Ekonomi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 2 Agustus 2023. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Syariah.

Langsa, 2 Agustus 2023
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Langsa

Ketua/Penguji I



Zikriatul Ulva, M.Si
NIDN: 2024029102

Sekretaris/Penguji II



Nurjannah, M.E
NIP. 19880626 201908 2 001

Anggota/Penguji III



Dr. Early Ridho Kismawadi, S.E.I, MA
NIP: 19891111 202012 1 015

Anggota/Penguji IV



Eni Haryani Bahri, M.E
NIP: 19910825 202012 2 021

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa



Dr. Muhammad Amin, M.A
NIP. 19820205 200710 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zam Zami Haldi
NIM : 4022017062
Tempat/tgl. Lahir : Langsa, 20 Juli 1999
Program Studi : Ekonomi Syariah

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul Analisis Perbedaan Kepuasan Nasabah Antara Harapan dan Kenyataan Atas Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Indoneisa Cabang Kota Langsa, benar karya saya dan bukan hasil plagiasi kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, Juli 2022
Hormat saya,



Zam Zami Haldi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan nasabah antara harapan dan kenyataan atas kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kota Langsa. Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari kuesioner penelitian dengan sampel sebanyak 30 responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Paired sample t-test* atau uji t sampel berpasangan merupakan uji parametrik yang digunakan untuk menguji hipotesis beda atau tidak berbeda (H_0) antara dua variabel. Hasil penelitian diperoleh bahwa untuk dimensi keandalan nilai signifikansi $> \alpha$ 5%, (0,245>0,05). Kemudian pada dimensi jaminan nilai signifikansi $> \alpha$ 5%, (0,961>0,05), dimensi bukti fisik nilai signifikansi $> \alpha$ 5%, (0,463>0,05) pada dimensi empati nilai signifikansi $> \alpha$ 5%, (0,214>0,05) serta pada dimensi daya tanggap nilai signifikansi $> \alpha$ 5%, (0,440>0,05). Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan nasabah antara harapan dan kenyataan kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia.

Kata Kunci: Harapan, Kenyataan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to analyze customer satisfaction between expectations and reality on the quality of service at Bank Syariah Indonesia Cabagn Langsa City. This study uses primary data sourced from research questionnaires with a sample of 30 respondents who are customers of Bank Syariah Indonesia. The data analysis technique used is Paired sample t-test or paired sample t-test is a parametric test used to test the hypothesis that there is no difference (H_0) between two variables. The results showed that for the dimension of reliability the significance value was $> 5\%$, ($0.245 > 0.05$). Then on the dimension of assurance the significance value $> 5\%$, ($0.961 > 0.05$), the dimension of physical evidence the significance value $> 5\%$, ($0.463 > 0.05$) on the empathy dimension the significance value $> 5\%$, ($0.214 > 0.05$) and on the responsiveness dimension, the significance value is $> 5\%$, ($0.440 > 0.05$). Based on these results, it can be stated that there is no difference in customer satisfaction between expectations and the reality of the service quality of Bank Syariah Indonesia.

Keywords: Expectations, Reality, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, serta pencerah dunia dari kegelapan, berserta keluarga dan para sahabatnya. Skripsi ini berjudul Analisis Perbedaan Kepuasan Nasabah Antara Harapan dan Kenyataan Atas Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Indoneisa Cabang Kota Langsa, ditulis untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti berterima kasih kepada:

1. Bapak Dr.H. Basri Ibrahim, M.A, selaku Rektor IAIN Langsa
2. Bapak Dr. Iskandar Budiman, M.C.L, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.
3. Bapak Syamsul Rizal, S.H.I, M.Si, selaku Ketua Jurusan dan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.
4. Ibu Zikriatul M.Si, selaku Pembimbing I dan Nurjannah, M.E, selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam membimbing dan memberikan pengarahan selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat.

6. Seluruh staf akademik, dan tata usaha, serta staf Program Ekonomi Syariah yang telah banyak membantu dalam proses pengurusan skripsi ini.
7. Teruntuk kedua orang tua saya ayahanda dan ibunda Terima kasih atas dukungan moril maupun materil dan untaian doa-doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
8. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dengan ikhlas dalam banyak hal yang berhubungan dengan penyelesaian studi penulis.

Akhirnya dengan segala keterbukaan dan ketulusan, skripsi ini penulis persembahkan dan semoga skripsi ini bermanfaat adanya, aamiin. Kesempurnaan hanyalah milik Allah dan kekurangan tentu datangnya dari penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran-saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan laporan ilmiah yang berikutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb
Penulis

Zam Zami Haldi

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Tujuan Penelitian	7
1.5.2 Manfaat Penelitian	7
1.6 Penjelasan Istilah	7
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10

2.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2 Faktor-faktor yang dapat Meningkatkan Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Penilaian Kualitas Pelayanan	16
2.2 Kepuasan Nasabah.....	17
2.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	18
2.2.2 Indikator Kepuasan Nasabah	19
2.3. Harapan	19
2.4 Penelitian Sebelumnya	24
2.5 Kerangka Teoritis	28
2.6 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.4 Jenis dan Sumber Data	32
3.5 Definisi Operasional Variabel	35
3.6 Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.1.2 Visi dan Misi.....	41
4.2 Deskripsi Data Penelitian	42

4.2.1	Karakteristik Responden	42
4.2.2	Penjelasan Responden atas harapan dan Kenyataan Kualitas Pelayanan	47
4.2.3	Uji Validitas	57
4.2.3.1	Uji Validitas Keandalan.....	58
4.2.3.2	Uji Validitas Jaminan	59
4.2.3.3	Uji Validitas Bukti Fisik	59
4.2.3.4	Uji Validitas EMpati	60
4.2.3.5	Uji Validitas Daya Tanggap	61
4.2.4	Uji Reliabilitas	61
4.2.5	Uji Beda	62
4.2.5.1	Keandalan	62
4.2.5.2	Jaminan	65
4.2.5.3	Bukti Fisik	67
4.2.5.4	Empati	70
4.2.5.5	Keandalan	72
4.3	Analisis Perbedaan Kepuasan Nasabah antara Harapan dan Kenyaaan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia	74
BAB V PENUTUP.....		76
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....		38

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1	Operasional Variabel	34
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	42
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	43
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	44
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Jenis Nasabah.....	45
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Waktu Menjadi Nasabah.....	46
Tabel 4.8	Pernyataan Informasi Saldo Akurat dan Tepat	47
Tabel 4.9	Pernyataan Pernyataan Terdapat Kesesuaian Catatan dan Transaksi	48
Tabel 4.10	Pernyataan Petugas Konsisten dengan Informasi yang Diberikannya	48
Tabel 4.11	Pernyataan Kemampuan Karyawan Bank Mampu Menanamkan Kepercayaan Nasabah.....	49
Tabel 4.12	Pernyataan Karyawan Selalu Ramah dalam Bertugas Melayani Nasabah Saat Melakukan Transaksi	50
Tabel 4.13	Pernyataan Nasabah Percaya bahwa Setiap Transaksi Aman Dilakukan	51
Tabel 4.14	Pernyataan Kerahasiaan Nasabah Terjamin	51
Tabel 4.15	Pernyataan Peralatan yang dimiliki modern dan memadai.....	52
Tabel 4.16	Pernyataan Tempat parkir kantor Bank memadai dan nyaman	53
Tabel 4.17	Pernyataan Perilaku karyawan santun dan Islami.....	53
Tabel 4.18	Pernyataan Nasabah mudah dalam memperoleh pelayanan bank ..	54
Tabel 4.19	Pernyataan Karyawan memberikan informasi yang jelas pada setiap nasabah	55
Tabel 4.20	Pernyataan Karyawan memahami kendala yang dihadapi nasabah.	55

Tabel 4.21	Pernyataan Karyawan cepat dalam menangani setiap keluhan nasabah.....	56
Tabel 4.22	Karyawan Kecepatan dan ketepatan dapat menyelesaikan transaksi menghemat waktu nasabah	57
Tabel 4.23	Uji Validitas Keandalan	58
Tabel 4.24	Uji Validitas Jaminan	59
Tabel 4.25	Uji Validitas Bukti Fisik	59
Tabel 4.26	Uji Validitas Empati	60
Tabel 4.27	Uji Validitas Daya Tanggap	61
Tabel 4.28	Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.29	Paired Samples Correlations Keandalan.....	63
Tabel 4.30	Paired Samples Statistics Keandalan	63
Tabel 4.31	Paired Samples Test Keandalan.....	64
Tabel 4.32	Paired Samples Correlations Jaminan.....	65
Tabel 4.33	Paired Samples Statistics Jaminan	66
Tabel 4.34	Paired Samples Test Jaminan	66
Tabel 4.35	Paired Samples Correlations Bukti Fisik	67
Tabel 4.36	Paired Samples Statistics Bukti Fisik	68
Tabel 4.37	Paired Samples Test Bukti Fisik.....	69
Tabel 4.38	Paired Samples Correlations Empati	70
Tabel 4.39	Paired Samples Statistics Empati.....	71
Tabel 4.40	Paired Samples Test Empati	71
Tabel 4.41	Paired Samples Correlations Daya Tanggap	72
Tabel 4.42	Paired Samples Statistics Daya Tanggap.....	73
Tabel 4.43	Paired Samples Test Daya Tanggap	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	28
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	79
Lampiran 2	Koding Data Penelitian	83
Lampiran 3	Output Output SPSS	84
Lampiran 4	r tabel	112
Lampiran 5	Dokumentasi	113
Lampiran 6	Daftar Riwayat Hidup	115

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perbankan syariah berkembang dengan baik dan menjadi salah satu bisnis jasa keuangan yang ada di Indonesia. Bank syariah tumbuh dan menjadi persaingan di bisnis perbankan antara konvensional dan syariah semakin ketat. Bank sebagai penyedia jasa keuangan harus dapat menghadapi persaingan adalah dengan memaksimalkan kepuasan melalui berbagai jasa atas layanan yang diinginkan nasabah sehingga dapat bertahan, bersaing serta menguasai pangsa pasar. Nasabah bank yang puas akan menjadi ujung tombak pemasaran bank karena kepuasan atas pelayanan yang ia terima akan disampaikan kepada nasabah lain melalui ceritanya. Untuk itu perusahaan yang bergerak di bidang bank harus benar-benar memperhatikan kepuasan para nasabahnya.¹

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan dari nasabah setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.² Seorang nasabah yang merasa puas dengan nilai dari produk jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan nasabah menjadi suatu tingkat perasaan seseorang yang membandingkan antara pelayanan yang ia terima dengan kualitas pelayanan yang ia harapkan. Tingkat kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki oleh nasabah, sehingga jaminan atas kualitas jasa

¹ Azkah Apriani, Analisis Harapan dan Persepsi Nasabah atas Service Quality di Bank Syariah mandiri (Survey pada Bank Syariah mandiri KCP Malabar Tangerang), (*Skripsi*: IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2012), h.1

² Husain Umar, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Jakarta: Gramedia, 2019), h.65

tersebut menjadi prioritas utama sebuah bank yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai keunggulan suatu bank. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya.³ Pada sebuah bank pelayanan yang diberikan merupakan suatu upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Penilaian atas kualitas pelayanan jasa perbankan terdiri dari lima dimensi.⁴

Dimensi pertama adalah bentuk fisik (*Tangible*) yang merupakan penilaian terhadap bentuk fisik yang harus dimiliki oleh bank seperti gedung, perlengkapan kantor, sarana komunikasi. Dimensi kedua adalah keandalan merupakan penilaian terhadap profesionalitas atau kemampuan bank dalam memberikan pelayanan pada nasabah. Dimensi ketiga adalah daya tanggap merupakan penilaian terhadap keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dimensi keempat adalah Jaminan merupakan penilaian terhadap jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Dimensi yang kelima adalah empati penilaian terhadap perhatian bank kepada nasabahnya serta pemahaman kebutuhan dan harapan nasabah dari sebuah bank.

Dimensi jasa diharapkan dapat menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi

³ Ratih, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan jasa Villa, (*Skripsi*: FE UNDIP, 2018)

⁴ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Jakarta: Caps, 2016), h. 91

rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.⁵ Dalam mencapai pelayanan yang baik agar dapat memenuhi harapan nasabah maka diperlukan pelayanan prima dari pihak bank. Memberikan pelayanan prima melalui orang-orang atau sumber daya yang handal dan mampu memberikan layanan terutama yang langsung berhubungan dengan nasabah. Pada bank yang langsung berhubungan dengan nasabah adalah karyawan *front office (teller dan customer service)* serta tenaga pengamanan.

Kompleksitas persaingan pada jasa layanan perbankan menyebabkan setiap perusahaan harus berusaha meningkatkan kualitas produknya agar kepuasan pelanggan dapat terwujud. Bank Umum Syariah yaitu PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) yang ada di Kota Langsa, ikut bersaing dalam memberikan pelayanan prima bagi para nasabahnya. Berbagai macam pelayanan ditawarkan oleh bank, baik dalam bentuk produk pendanaan, produk pembiayaan maupun produk jasa dan pelayanan perbankan. Dalam menghadapi persaingan untuk menarik dan mempertahankan nasabah bank tidak hanya meningkatkan kualitas produknya tetapi juga meningkatkan kualitas jasa atas pelayanannya. Bagi bank kualitas layanan jasa keuangan yang ingin dipenuhi harus dilihat dari sudut pandang nasabah, karena nasabah bank merupakan penilai utama dari kualitas pelayanan. Terpenuhinya layanan maka terpenuhi pula kepuasan. Karena nasabah memiliki harapan atau

⁵ Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2019) h. 145

ekspektasi yang tinggi bila telah menjadi nasabah bank dan harapan atau ekspektasi tersebut dapat terealisasi bila bank memiliki pelayanan prima. Tetapi bila tidak sesuai harapan atau ekspektasi atas pelayanan prima maka nasabah akan kecewa.

Berdasarkan hasil wawancara pada empat nasabah bank syariah Pak Syamsuddin, Pak Adi di Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa serta Ibu Suryati dan Ibu Yuli di ATM BSI Suzuya Langsa, di peroleh informasi bahwa sebagai nasabah, memiliki ekspektasi bahwa mereka menerima pelayanan yang memuaskan dan terdapat nasabah yang merasa telah menerima pelayanan yang prima, tetapi terdapat pula dari empat orang nasabah terdapat tiga nasabah yang mengeluhkan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan yang diterima nasabah, harapan tidak sesuai kenyataan yaitu layanan yang lama dalam antrian pada *customer service* dan *teller*, mesin ATM yang sering *offline* dan kehabisan uang serta aplikasi mobile banking untuk transaksi non tunai yang diberikan adakalanya tidak dapat dibuka karena *maintenance* (perbaikan) serta dukungan jaringan internet yang kurang baik di beberapa tempat dengan *provider* tertentu (TRI, Telkomsel, XL).⁶ Harapan nasabah saat akan *teller* atau ke *customer service* untuk mendapatkan pelayanan penyetoran atau pencetakan buku dapat berjalan lancar atau cepat tetapi kenyataanya harus antri dan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Demikian pula pada ATM, harapan nasabah bertransaksi di ATM berjalan lancar tetapi kenyataanya tidak sesuai dengan harapan.

Keluhan-keluhan nasabah tersebut juga didukung dengan pemberitaan media Berita Merdeka dimana anggota legislatif Aleg Bardan Sahidi menyorot tajam kasus

⁶ Syamsuddin, Adi, Suryati dan Yuli, *Wawancara dengan nasabah BSI*, 11 Januari 2022.

di lapangan soal kerap macetnya penarikan uang di ATM berlabel Bank Syariah Mandiri (BSI) di Aceh juga transfer serta beberapa transaksi keuangan seperti kas kosong, gagal transfer, saldo berkurang tetapi transaksi gagal.⁷ Hal tersebut kemudian berkaitan dengan pemberitaan media antaranews, dimana pihak BSI meminta permohonan maaf atas ATM yang sering Macet.⁸

Keluhan lain dari nasabah atas kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia, atas produk *mobile banking* yang ditawarkan kepada setiap nasabahnya, harapan dari nasabah dengan *mobile banking* setiap transaksi tidak akan terganggu atau akan lancar setiap saat, tetapi pada kenyataannya masih terdapat gangguan transaksi seperti *offline* dan hal ini didukung dengan pemberitaan mengenai *mobile banking* BSI bermasalah seperti saat melakukan transaksi, dimana transaksi belum selesai *mobile banking* tertutup otomatis, hal tersebut menjadi pengalaman bagi nasabah bahwa harapan tidak sesuai kenyataan.⁹ Keluhan-keluhan tersebut memberikan dampak pada nasabah, dimana mereka berharap bahwa dengan adanya jasa dari bank BSI dapat memudahkan setiap kegiatan transaksi keuangan tetapi kenyataannya yang diperoleh belum sesuai dengan harapan mereka.

Berdasarkan latar belakang dan data yang diperoleh, maka dilakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah atas kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa”.

⁷ Berita Merdeka, <https://beritamerdeka.net/news/aleg-bardan-sahidi-sorot-soal-macetnya-penarikan-uang-di-atm-bsi/index.html>, diunduh 15 Januari 2022.

⁸ Antara News, <https://www.antaranews.com/berita/2140842/bsi-sampaikan-permohonan-maaf-terkait-layanan-di-aceh>, diunduh 15 Januari 2022.

⁹ <https://www.prosesbayar.com/bsi-mobile-error/>, diunduh 15 Januari 2022.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Masih terdapatnya nasabah yang memiliki harapan untuk mendapatkan layanan yang baik tetapi yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan.
2. Harapan nasabah dengan adanya mesin anjungan tunai mandiri dapat membantu transaksi keuangan tetapi pada kenyataannya masih terdapat mesin yang tidak dapat dioperasikan sehingga transaksi keuangan tidak dapat dilakukan.
3. Jam pelayanan yang hanya sampai pukul 15.00 WIB sehingga nasabah harus menunggu keesokan hari bila nasabah datang terlalu siang.
4. Layanan *mobile banking* adakalanya terdapat gangguan sehingga tidak dapat digunakan atau harapannya *mobile banking* dapat digunakan kapan saja.

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada kepuasan nasabah (antara harapan dengan kenyataan) atas pelayanan yang dirasakan nasabah. Kemudian penelitian dilakukan hanya pada nasabah Bank Syariah Indonesia yang ada di Kota Langsa.

1.4. Rumusan Masalah

Apakah terdapat perbedaan kepuasan nasabah (antara harapan dan kenyataan) atas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa?

1.5. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.5.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk menganalisis apakah terdapat perbedaan kepuasan nasabah (antara harapan dengan kenyataan) atas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa.

1.5.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisannya adalah sebagai berikut:

1. Akademis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak akademis terutama bagi para peneliti mahasiswa dalam menambah wawasan dan referensi tentang harapan dan kenyataan atas kualitas jasa.

2. Praktisi

Adapun penulisan penelitian ini juga diharapkan bagi para praktisi dalam memberikan informasi tentang harapan dan kenyataan atas kualitas jasa.

3. Penulis

Penelitian ini bagi penulis sangat bermanfaat karena menambah wawasan dan pengalaman yang sebelumnya peneliti tidak dapatkan. Selain itu penelitian ini diharapkan bisa memberikan penulis informasi mengenai harapan dan kenyataan atas kualitas jasa.

1.5. Penjelasan Istilah

1. Harapan adalah keseluruhan dari kemampuan yang dimiliki individu untuk menghasilkan jalur mencapai tujuan yang diinginkan, bersamaan dengan

motivasi yang dimiliki untuk menggunakan jalur-jalur tersebut.¹⁰

2. Kenyataan atau realita adalah pencapaian sesuatu yang direncanakan atau diharapkan. Untuk mewujudkan harapan tersebut perlu perencanaan terlebih dahulu.¹¹
3. Kualitas jasa adalah kualitas jasa sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹²
4. Bank adalah Bank adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan.¹³

1.7 Sistematika Penulisan

Pada sub bab sistematika penulisan ini merupakan bagaimana sistematika atau urutan penulisan dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Adapun penjelasan perbab adalah sebagai berikut :

Pada bab I berisikan mengenai pendahuluan yang mendeskripsikan latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penulisan dan manfaat penulisan dari penelitian, dan sistematika penulisan.

Pada bab II berisikan mengenai teori Harapan dan Kenyataan, Kualitas Jasa dan Perbankan penelitian terdahulu dan kerangka konsep.

Pada bab III berisikan mengenai Lokasi dan Waktu Penelitian, Jenis Penelitian dan Sumber Data, Populasi dan Sampel, Metode Pengumpulan Data,

¹⁰ Tjiptono, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2019) h. 98

¹¹ Burn, C.E., *Teori Perkembangan dan Aplikai*, (Jakarta: Salemba Empat, 2010), h. 62

¹² Sangadji dan Sopiah, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2018), h. 100

¹³ Kasmir, *Perbankan*, (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2016), h. 23

Metode Analisis Data.

Pada bab IV berisikan mengenai Hasil Penelitian, Deskripsi Data Penelitian, uji beda, Analisis Penulis.

Pada bab V berisikan mengenai kesimpulan dan saran-saran penelitian.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI).

Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki kantor pusat di Jakarta dengan cabang-cabang di daerah serta kantor cabang pembantu yang ada di setiap daerah di Indonesia. Salah satu kantor cabang pembantu terdapat di Kejuruan Muda Kabupaten Aceh Tamiang. Kantor cabang pembantu ini juga bagian dari penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, BRI Syariah). Dengan penggabungan diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional

serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Aceh yang merupakan daerah menjalankan syariat Islam.

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gampong Jawa yang ada di Jalan A. Yani Kota Langsa. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Gampong Jawa ini melayani masyarakat yang ada di Kota Langsa dan sekitarnya serta termasuk dari luar Kota Langsa. Layanan yang diberikan oleh bank adalah produk-produk dari Bank Syariah Indonesia seperti tabungan:

1. Tabungan, yang terdiri dari
 - a. BSI Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM. Keunggulan yang didapat nasabah Kemudahan transaksi dengan mobile banking dan net banking, GRATIS biaya tarik tunai di seluruh ATM Bank Mandiri, dan Dapat dibuka melalui pembukaan rekening online. Kemudian GRATIS biaya tarik tunai di seluruh ATM BSI, BEBAS biaya transaksi di seluruh *electronic data capture* (EDC) BSI dan EDC berjaringan PRIMA, Kemudahan transaksi dengan mobile banking dan net banking, Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSI dan ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA.

b. BSI Tabungan Easy Wadiah.

Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM. Kemudahan yang didapat, bebas biaya administrasi bulanan, GRATIS biaya tarik tunai di seluruh ATM BSI, serta Dapat dibuka melalui pembukaan rekening online.

2. Giro BSI

Produk Giro BSI untuk nasabah individu maupun badan usaha. Produk Giro di BSI hanya melayani mata uang rupiah. Giro BSI menggunakan sistem akad wadiah di mana nasabah akan mendapatkan bonus sebesar 3% dari total laba hasil pengelolaan.

3. Pembiayaan

KUR adalah singkatan dari Kredit Usaha Rakyat. Pinjaman ini dapat sebagai modal usaha. Produk BSI KUR memberikan pinjaman hingga dengan jangka waktu 12 sampai 36 bulan dan BSI Usaha Mikro menawarkan pinjaman mulai dari 5 juta rupiah hingga 200 juta rupiah dengan tenor hingga 60 bulan. Umumnya digunakan untuk pembiayaan usaha mikro yang ada di sekitar bank.

4.1.2 Visi dan Misi

Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Visi:

Menjadi salah satu dari sepuluh Bank Syariah terbesar berdasarkan kapitalisasi pasar secara global dalam waktu lima tahun kedepan.

Misi

1. Mewujudkan nilai tambah bagi investor
2. Menyediakan solusi keuangan syariah yang amanah dan modern
3. Memberikan kontribusi positif
4. Memberikan pertumbuhan nilai positif
5. Menyediakan produk dan layanan
6. Meningkatkan produk dan layanan
7. Mengutamakan penghimpunan dana murah
8. Mengembangkan talenta dan wahana berkarya untuk berprestasi sebagai perwujudan ibadah.

Tugas berdasarkan struktur organisasi yang ada pada kantor cabang pembantu terdiri dari :

1. Pimpinan Cabang Pembantu sebagai pemimpin cabang pembantu Bank Syariah Indonesia (BSI).
2. *Branel* *Opersional* membawahi pihak *Teller* dan *Customer Service*.
3. Unit *Financing Officer* membawahi *SO (sales operational)* bertugas menagih apabila ada nasabah yang menungak angsuran pembiayaan.

4.2 Deskripsi Data Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah dari Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Gampong Jawa Kota Langa yang berjumlah 30 responden. Kuesioner sebagai data primer dalam penelitian ini telah disebarakan kepada sampel yang telah ditentukan sesuai kriteria.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persen (%)
1	Laki-laki	15	50
2	Perempuan	15	50
	Total	30	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Tabel 4.1 dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Responden laki-laki sebanyak 15 orang (50%), serta perempuan sebanyak 15 orang (50%). Dengan demikian tidak ada jenis kelamin yang dominan menjadi responden penelitian, karena terdapat 50% untuk responden laki-laki dan 50% lainnya responden perempuan.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi (orang)	Persen (%)
1	21-30 tahun	9	30,0
2	31-40 tahun	10	33,3
3	41-50 tahun	9	30,0
4	50-58 tahun	2	6,7
	Total	30	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Tabel 4.2 dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan umur. Responden umur 21-30 tahun sebanyak 9 orang (30%), responden usia 31-40 tahun sebanyak 10 orang (33,3%), usia 41-50 tahun sebanyak 9 orang atau (30%) serta usia 50-58 tahun sebanyak 2 orang (6,7%). Dengan demikian maka yang dominan menjadi responden penelitian adalah usia 31-40 tahun sebanyak 10 orang atau sebesar 33,3%.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persen (%)
1	SMP	1	3,3
2	SMA	11	36,7
3	D1	1	3,3
4	D3	5	16,7
5	S1	12	40,0
	Total	30	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Tabel 4.3 dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan. Responden dengan pendidikan SMP sebanyak 1 orang (30%), responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 11 orang (36,7%), responden dengan pendidikan D1 sebanyak 1 orang atau (3,3%) pendidikan D3 sebanyak 5 orang (16,7%) serta pendidikan Sarjana sebanyak 12 orang atau (40%). Dengan demikian maka yang dominan menjadi responden penelitian adalah pendidikan S1 dan SMA sebanyak 12 orang atau sebesar 40,0%.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persen (%)
1	ASN/TNI/Polri	9	30,0
2	Karyawan	9	30,0
3	Wiraswasta	9	30,0
4	Lain-lain	3	10,0
	Total	30	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Tabel 4.4 dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan pekerjaan. Responden dengan pekerjaan ASN/TNI/Polri sebanyak 9 orang (30%), responden dengan pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 9 orang (30%), responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 9 orang atau (30%) serta pekerjaan lainnya seperti mahasiswa, petani, nelayan sebanyak 3 orang atau (10%). Dengan demikian maka tidak ada yang dominan menjadi responden penelitian karena dari tiga jenis pekerjaan memiliki jumlah responden yang sama atau penelitian ini memiliki responden dengan pekerjaan yang bervariasi.

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan	Frekuensi (orang)	Persen (%)
1	< Rp 1.500.000	1	3,4
2	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	13	43,3
3	>Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000	13	43,3
4	>Rp 5.000.000	3	10,0
	Total	30	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Tabel 4.5 dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan pendapatan. Responden dengan pendapatan < Rp 1.500.000 sebanyak 1 orang (3,4%), responden dengan pendapatan Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000 sebanyak 13 orang (43,3%), responden dengan pendapatan >Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000 sebanyak 13 orang atau (43,3%) serta pendapatan >Rp 5.000.000 sebanyak 3 orang atau (10%). Dengan demikian maka pendapatan yang dominan antara Rp 1.500.000 sampai dengan Rp 3.000.000 dan pendapatan lebih dari Rp 3.000.000 sampai dengan Rp 5.000.000.

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Jenis Nasabah

No	Asal Jenis Nasabah	Frekuensi (orang)	Persen (%)
1	BSI	2	6,7
2	BRI Syariah	13	43,3
3	Bank Syariah Mandiri	11	36,7
4	Bank BNI Syariah	4	13,3
	Total	30	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Tabel 4.6 dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan asal nasabah Bank Syariah Indonesia, mengingat bank ini merupakan penggabungan (merger) dari tiga Bank Syariah Badan Usaha Milik Negara. Responden dengan jenis nasabah bukan berasal dari tiga bank syariah sebelumnya sebanyak 2 orang (6,7%), responden yang sebelumnya merupakan nasabah BRI Syariah sebanyak 13 orang (43,3%), responden

yang sebelumnya nasabah Bank Syariah Mandiri sebanyak 11 orang atau (36,7%) serta responden yang sebelumnya nasabah BNI Syariah sebanyak 4 orang atau (13,3%). Dengan demikian maka nasabah dari Bank Syariah Indonesia yang menjadi responden penelitian ini lebih banyak dari Bank BRI Syariah.

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Waktu Menjadi Nasabah

No	Durasi Waktu	Frekuensi (orang)	Persen (%)
1	6-10 bulan	2	6,7
2	Lebih 10 bulan	28	93,3
	Total	30	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Tabel 4.7 dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan durasi menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Responden dengan lamanya menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia antara 6-10 bulan sebanyak 2 orang (6,7%), responden yang telah menjadi nasabah lebih dari 10 bulan sebanyak 28 orang (93,3%). Dengan demikian secara umum nasabah yang menjadi responden pada penelitian ini telah menjadi nasabah dari Bank Syariah Indonesia lebih dari 10 bulan dan mengingat sampai dengan saat ini bank ini baru berdiri sejak Februari 2021.

4.2.2 Penjelasan Responden atas Harapan dan Kenyataan Kualitas Pelayanan

Jumlah responden pada penelitian ini adalah 30 orang yang merupakan nasabah dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu 2 di Jalan Ahmad Yani Kota Langsa atau tepatnya di Gampong Jawa Langsa. kepada responden telah diberikan kuesioner dengan pertanyaan seputar kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi dengan dua ketentuan antara harapan dan kenyataan sehingga nantinya menimbulkan rasa puas atau tidak puas. Dimensi keandalan dapat dilihat tanggapannya sebagai berikut:

Tabel 4.8
Pernyataan Informasi Saldo Akurat Dan Tepat

Skala	Harapan		Kenyataan	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	-	-	-	-
2	-	-	1	3,3
3	2	6,7	5	16,7
4	5	16,7	18	60,0
5	14	46,6	6	20,0
	Jumlah	30/100		30/100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui tanggapan responden atas pernyataan ”informasi saldo akurat dan tepat, terdapat responden yang memiliki harapan akurat dan tepat dengan tanggapa setuju 16,7% dan sangat setuju sebesar 46,6% sementara pada kenyataan dengan tanggapan

setuju 60% dan sangat setuju 20%, artinya secara umum untuk informasi saldo yang dibutuhkan nasabah antara harapan dan kenyataan seimbang.

Tabel 4.9
Pernyataan Terdapat Kesesuaian Catatan dan Transaksi

Skala	Harapan		Kenyataan	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	-	-	-	-
2	2	6,7	4	13,3
3	5	16,7	5	16,7
4	14	46,6	16	53,3
5	9	30,0	5	16,7
	Jumlah	30/100		30/100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui tanggapan responden atas pernyataan ” Terdapat Kesesuaian Catatan dan Transaksi”, terdapat responden yang memiliki harapan kesesuaian catatan dan transaksi dengan tanggapa setuju 46,6% dan sangat setuju sebesar 30% sementara pada kenyataan dengan tanggapan setuju 53,3% dan sangat setuju 16,7%, artinya secara umum kesesuaian catatan dengan transaksi yang dilakukan nasabah antara harapan dan kenyataan seimbang.

Tabel 4.10
Pernyataan Petugas Konsisten dengan Informasi yang Diberikannya

Skala	Harapan		Kenyataan	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	-	-	-	-
2	-	-	-	-
3	7	23,3	10	33,3
4	16	53,3	15	50,0
5	7	23,3	5	16,7
	Jumlah	30/100		30/100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui tanggapan responden atas pernyataan ”petugas konsisten dengan informasi yang diberikan”, terdapat responden yang memiliki harapan konsisten dengan informasi yang diberikan dengan tanggapan setuju 53,3% dan sangat setuju sebesar 23,3% sementara pada kenyataan dengan tanggapan setuju 50% dan sangat setuju 16,7%, artinya secara umum untuk petugas konsisten dengan informasi yang mereka berikan kepada nasabah atau antara harapan dan kenyataan seimbang.

Tanggapan pada dimensi Jaminan:

Tabel 4.11
Pernyataan Kemampuan Karyawan Bank Mampu Menanamkan Kepercayaan Nasabah

Skala	Harapan		Kenyataan	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	-	-	1	3,3
2	1	3,3	-	-
3	5	16,7	2	6,7
4	29	63,3	23	76,7
5	5	16,7	4	13,3
	Jumlah	30/100		30/100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui tanggapan responden atas pernyataan ” Kemampuan para karyawan bank mampu menanamkan kepercayaan nasabah”, terdapat responden yang memiliki harapan akan kemampuan karyawan dalam melayani transaksi nasabah dengan tanggapan setuju 63,3% dan sangat setuju sebesar 16,7% sementara pada kenyataan yang diperoleh, dengan tanggapan setuju 76,7% dan sangat

setuju 13,3%, artinya secara umum harapan dan kenyataan dari kemampaun para karyawan bank dalam menanamkan kepercayaan nasabah sesuai.

Tabel 4.12
Pernyataan Karyawan Selalu Ramah dalam Bertugas Melayani
Nasabah Saat Melakukan Transaksi

Skala	Harapan		Kenyataan	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	-	-	1	3,3
2	-	-	-	-
3	3	10,0	1	3,3
4	19	63,3	18	60,0
5	8	26,7	10	33,4
	Jumlah	30/100		30/100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui tanggapan responden atas pernyataan ” Karyawan selalu ramah dalam bertugas melayani nasabah saat melakukan transaksi”, terdapat responden yang memiliki harapan terhadap karyawan selalu ramah dalam melayani setiap nasabah dengan tanggapan setuju 63,3% dan sangat setuju sebesar 26,7% sementara pada kenyataan yang diperoleh nasabah dengan tanggapan setuju 60% dan sangat setuju 33,4%, artinya secara umum harapan nasabah yan sesuai dengan kenyataan bahwa karyawan yang ramah dalam melayani setiap nasabah .

Tabel 4.13
Pernyataan Nasabah Percaya bahwa Setiap Transaksi Aman Dilakukan

Skala	Harapan		Kenyataan	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	-	-	1	3,3
2	2	6,7	2	6,7
3	8	26,7	6	20,0
4	12	40,0	16	53,3
5	8	26,6	5	16,7
	Jumlah	30/100		30/100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui tanggapan responden atas pernyataan ” Nasabah percaya bahwa setiap transaksi aman dilakukan”, terdapat responden yang memiliki harapan nasabah transaksi aman dilakukan di bank, dengan tanggapa setuju 40,0% dan sangat setuju sebesar 26,6% sementara pada kenyataan yang diperoleh nasabah dengan tanggapan setuju 53,3% dan sangat setuju 16,7%, artinya secara umum harapan akan keamanan transaksi di bank sesuai dengan kenyataan yang diperoleh nasabah.

Tabel 4.14
Pernyataan Kerahasiaan Nasabah Terjamin

Skala	Harapan		Kenyataan	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	-	-	1	3,3
2	-	-	-	-
3	3	10,0	1	3,3
4	19	63,3	18	60,0
5	8	26,7	10	33,3
	Jumlah	30/100		30/100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui tanggapan responden atas pernyataan ” Kerahasiaan nasabah terjamin”, terdapat responden yang memiliki harapan akan terjaminnya kerahasiaan nasabah dengan tanggapan setuju 63,3% dan sangat setuju sebesar 26,7% sementara pada kenyataan yang diperoleh nasabah dengan tanggapan setuju 60% dan sangat setuju 33,3%, artinya harapan dan kenyataan yang diperoleh nasabah akan terjaminnya kerahasiaan data sesuai.

Tanggapan pada dimensi Bukti Fisik:

Tabel 4.15
Pernyataan Peralatan yang dimiliki modern dan memadai

Skala	Harapan		Kenyataan	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	-	-	-	-
2	-	-	2	6,7
3	3	10,0	1	3,3
4	15	50,0	16	53,3
5	12	40,0	11	36,7
	Jumlah	30/100		30/100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui tanggapan responden atas pernyataan ” Peralatan yang dimiliki modern dan memadai”, terdapat responden yang memiliki harapan mengenai peralatan yang digunakan moderen dan memadai, dengan tanggapan setuju 50% dan sangat setuju sebesar 40% sementara pada kenyataan yang diperoleh bahwa dengan tanggapan setuju 53,3% dan sangat setuju 36,7%, artinya secara umum peralatan yang digunakan sesuai dengan harapan dan kenyataan.

Tabel 4.16
Pernyataan Tempat parkir kantor Bank memadai dan nyaman

Skala	Harapan		Kenyataan	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	-	-	-	-
2	-	-	1	3,3
3	3	10,0	6	20,0
4	18	60,0	12	40,0
5	9	30,0	11	36,7
	Jumlah	30/100		30/100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui tanggapan responden atas pernyataan ” Tempat parkir kantor Bank memadai dan nyaman” , terdapat responden yang memiliki harapan bahwa tempat parkir memadai dan nyaman dengan tanggapan setuju 60% dan sangat setuju sebesar 30% sementara pada kenyataan dengan tanggapan setuju 40% dan sangat setuju 36,7%, artinya antara harapan dan dan kenyataan sesuai bahwa tempat parkir memadai dan nyaman.

Tabel 4.17
Pernyataan Perilaku karyawan santun dan Islami

Skala	Harapan		Kenyataan	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	-	-	-	-
2	-	-	1	3,3
3	3	10,0	5	16,7
4	20	66,7	17	56,7
5	7	23,3	7	23,3
	Jumlah	30/100		30/100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui tanggapan responden atas pernyataan ” Perilaku karyawan santun dan Islami”, terdapat responden yang memiliki harapan mengenai karyawan santun dan Islami dengan tanggapan setuju 66,7% dan sangat setuju sebesar 23,3% sementara pada kenyataan dengan tanggapan setuju 56,7% dan sangat setuju 23,3%, artinya harapan sesuai dengan kenyataan mengenai karyawan santun dan Islami.

Tanggapan pada dimensi Empati:

Tabel 4.18
Pernyataan Nasabah mudah dalam memperoleh pelayanan dari bank

Skala	Harapan		Kenyataan	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	1	3,3	2	6,7
2	3	10,0	3	10,0
3	7	23,3	7	23,3
4	12	40,0	17	56,7
5	7	23,3	1	3,3
	Jumlah	30/100		30/100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui tanggapan responden atas pernyataan ” Nasabah mudah dalam memperoleh pelayanan dari bank”, terdapat responden yang memiliki harapan mudah memperoleh pelayanan dari bank dengan tanggapan setuju 40% dan sangat setuju sebesar 23,3% sementara pada kenyataan dengan tanggapan setuju 56,7% dan sangat setuju 3,3%, artinya terdapat kesamaan harapan dan kenyataan bahwa nasabah mudah memperoleh pelayanan dari bank.

Tabel 4.19
Pernyataan Karyawan memberikan informasi yang jelas pada setiap nasabah

Skala	Harapan		Kenyataan	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	2	6,7	3	10,0
2	3	10,0	8	26,7
3	8	26,7	6	20,0
4	13	43,3	9	30,0
5	4	13,3	4	13,3
	Jumlah	30/100		30/100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel 4,19 dapat diketahui tanggapan responden atas pernyataan ” Karyawan memberikan informasi yang jelas pada setiap nasabah”, terdapat responden yang memiliki harapan karyawan bank memberikan informasi yang jelas, dengan tanggapan setuju 43,3% dan sangat setuju sebesar 13,3% sementara pada kenyataan dengan tanggapan setuju 30% dan sangat setuju 13,3%, artinya harapan dan kenyataan tidak sama, hal ini karena terdapat nasabah yang kurang memperoleh informasi yang jelas dari bank seperti halnya mengenai jenis tabungan yang kurang detail.

Tabel 4.20
Pernyataan Karyawan memahami kendala yang dihadapi nasabah

Skala	Harapan		Kenyataan	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	1	3,3	3	10,0
2	7	23,3	10	33,3
3	7	23,3	4	13,3
4	8	26,7	8	26,7
5	7	23,3	5	16,7
	Jumlah	30/100		30/100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.20 dapat diketahui tanggapan responden atas pernyataan ”Karyawan memahami kendala yang dihadapi nasabah”, terdapat responden yang memiliki harapan bahwa karyawan memahami kendala dari nasabah dengan tanggapan setuju 26,7% dan sangat setuju sebesar 23,3% sementara pada kenyataan dengan tanggapan setuju 26,7% dan sangat setuju 16,7%, artinya harapan dan kenyataan mengenai karyawan yang memahami kendala nasabah.

Tanggapan pada dimensi Daya Tanggap:

Tabel 4.21
Pernyataan Karyawan cepat dalam menangani setiap keluhan nasabah

Skala	Harapan		Kenyataan	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	1	3,3	2	6,7
2	1	3,3	2	6,7
3	3	10,0	5	16,7
4	19	63,3	17	56,7
5	6	20,0	4	13,3
	Jumlah	30/100		30/100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.21 dapat diketahui tanggapan responden atas pernyataan ” Karyawan cepat dalam menangani setiap keluhan nasabah” , terdapat responden yang memiliki harapan karyawan cepat dalam menangani keluhan nasabah dengan tanggapan setuju 63,3% dan sangat setuju sebesar 20% sementara pada kenyataan dengan tanggapan setuju 56,7% dan sangat setuju 13,3%, artinya harapan dan kenyataan sama bahwa karyawan bank cepat dalam menangani setiap keluhan nasabah.

Tabel 4.22
Karyawan Kecepatan dan ketepatan dapat menyelesaikan transaksi
menghemat waktu nasabah

Skala	Harapan		Kenyataan	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	3	10,0	1	3,3
2	1	3,3	3	10,0
3	4	13,3	5	16,7
4	17	56,7	19	63,3
5	5	16,7	2	6,7
	Jumlah	30/100		30/100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.22 dapat diketahui tanggapan responden atas pernyataan ” Kecepatan dan ketepatan dapat menyelesaikan transaksi menghemat waktu nasabah”, terdapat responden yang memiliki harapan karyawan cepat dan ketepatan dapat menyelesaikan transaksi menghemat waktu nasabah dengan tanggapa setuju 56,7% dan sangat setuju sebesar 63,3% sementara pada kenyataan dengan tanggapan setuju 63,3% dan sangat setuju 6,7%, artinya terdapat kesamaan antara harapan dan kenyataan bahwa karyawan cepat dan tepat dalam menyelesaikan transaksi.

4.2.3 Uji Validitas

Uji validitas kuesoner penelitian dilakukan kepada 30 responden yang merupakan nasabah di Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Pembantu di jalan Ahmad Yani Kota Langsa, untuk uji validitas serta reliabilitas

kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan menguji hasil r hitung dengan r tabel, apabila r hitung $>$ r tabel maka instrumen dinyatakan valid dan sebaliknya. Nilai r hitung diperoleh dari hasil analisis data penelitian dan r tabel diperoleh dari $df = n - 2$ ($30 - 2 = 28$) pada α 5% 0,361.

4.2.3.1 Uji Validitas Keandalan

Tabel 4.23
Uji Validitas Keandalan

No	Butir Pertanyaan	Harapan r_{hitung}	Kenyataan r_{hitung}	Keterangan
1	Informasi saldo akurat atau tepat	0,968	0,911	Valid
2	Terdapat kesesuaian catatan dan transaksi	0,948	0,866	Valid
3	Petugas konsisten dengan informasi yang diberikannya	0,858	0,843	Valid

Sumber: Data Primer Penelitian, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.23 dapat diketahui bahwa dari 3 pernyataan harapan dan kenyataan pada dimensi keandalan secara keseluruhan valid dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,361, dan instrumen yang akan digunakan dapat mengukur variabel yang diteliti.

4.2.3.2 Uji Validitas Jaminan

Tabel 4.24
Uji Validitas Jaminan

No	Butir Pertanyaan	Harapan r_{hitung}	Kenyataan r_{hitung}	Keter angan
1	Kemampuan para karyawan bank mampu menanamkan kepercayaan nasabah	0,829	0,922	Valid
2	Karyawan selalu ramah dalam bertugas melayani nasabah saat melakukan transaksi	0,705	0,917	Valid
3	Nasabah percaya bahwa setiap transaksi aman dilakukan	0,867	0,774	Valid
4	Kerahasiaan nasabah terjamin	0,867	0,917	Valid

Sumber: Data Primer Penelitian, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.24 dapat diketahui bahwa dari 4 pernyataan harapan dan kenyataan pada dimensi jaminan secara keseluruhan valid dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,361, dan instrumen yang akan digunakan dapat mengukur variabel yang diteliti.

4.2.4.3 Uji Validitas Bukti Fisik

Tabel 4.25
Uji Validitas Bukti Fisik

No	Butir Pertanyaan	Harapan r_{hitung}	Kenyataan r_{hitung}	Keter angan
1	Peralatan yang dimiliki modern dan memadai	0,855	0,846	Valid
2	Tempat parkir kantor Bank memadai dan nyaman	0,909	0,919	Valid
3	Perilaku karyawan santun dan islami	0,906	0,913	Valid

Sumber: Data Primer Penelitian, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.25 dapat diketahui bahwa dari 3 pernyataan harapan dan kenyataan pada dimensi bukti fisik secara keseluruhan valid dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,361, dan instrumen yang akan digunakan dapat mengukur variabel yang diteliti.

4.2.3.4 Uji Validitas Empati

Tabel 4.26
Uji Validitas Empati

No	Butir Pertanyaan	Harapan r_{hitung}	Kenyataan r_{hitung}	Keter angan
1	Nasabah mudah dalam memperoleh pelayanan dari bank	0,945	0,817	Valid
2	Karyawan memberikan informasi yang jelas pada setiap nasabah	0,920	0,924	Valid
3	Karyawan memahami kendala yang dihadapi nasabah	0,926	0,888	Valid

Sumber: Data Primer Penelitian, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.26 dapat diketahui bahwa dari 3 pernyataan harapan dan kenyataan pada dimensi empati secara keseluruhan valid dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,361, dan instrumen yang akan digunakan dapat mengukur variabel yang diteliti.

4.2.3.5 Uji Validitas Daya Tanggap

Tabel 4.27
Uji Validitas Daya Tanggap

No	Butir Pertanyaan	Harapan r_{hitung}	Kenyataan r_{hitung}	Keter angan
1	Karyawan cepat dalam menangani setiap keluhan nasabah	0,829	0,966	Valid
2	Kecepatan dan ketepatan dapat menyelesaikan transaksi menghemat waktu nasabah	0,867	0,954	Valid

Sumber: Data Primer Penelitian, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.27 dapat diketahui bahwa dari 2 pernyataan harapan dan kenyataan pada dimensi daya tanggap secara keseluruhan valid dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,361, dan instrumen yang akan digunakan dapat mengukur variabel yang diteliti.

4.2.5 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas *cronbach's Alpha* $> 0,6$ dengan demikian maka secara keseluruhan butir pernyataan dinyatakan reliabel atau hasil dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.28
Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Harapan Cronbach's Alpha	Kenyataan Cronbach's Alpha	Keterangan
Keandalan	0,915	0,835	Reliabel
Jaminan	0,885	0,895	Reliabel
Bukti fisik	0,865	0,871	Reliabel
Empati	0,920	0,846	Reliabel
Daya tanggap	0,796	0,910	Reliabel

Sumber: Data Primer Penelitian, diolah 2022

Dari tabel 4.28 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *cronbach alpha* > 0,6. Dengan demikian keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap, *reliable*, artinya alat ukur yang digunakan memiliki stabilitas dan konsisten. Jika digunakan secara berulang kali dengan asumsi tidak berubah

4.2.5 Uji Beda

4.2.5.1 Keandalan

Kepuasan nasabah berdasarkan keandalan dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gampong Jawa Langsa berdasarkan hasil analisis data menggunakan *paired sample t-test* atau uji t sampel berpasangan merupakan uji parametrik yang digunakan untuk menguji hipotesis beda (H_a) atau tidak berbeda (H_0) antara dua variabel.

Tabel 4.29
Korelasi Kepuasan Berdasarkan Keandalan
pada Bank Syariah Indonesia
Harapan dan Kenyataan

Paired Samples Correlations				
		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Harapan - Keandalan & Kenyataan - Keandalan	30	,747	,000

Sumber : Data Primer Penelitian, diolah (2022)

Berdasarkan tabel *output Paired Samples Correlations* tersebut di atas dapat kita ketahui bahwa korelasi antara harapan dan kenyataan sebesar 0,747 sehingga terdapat hubungan sebesar 74,7%. Kemudian berdasarkan hasil hitung juga untuk *paired samples statistics* diperoleh nilai mean sebelum 11,86 dan sesudah 11,53 dapat diketahui bahwa keandalan mengalami penurunan yaitu dari 11,86 menjadi 11,53.

Tabel 4.30
Statistik Kepuasan Berdasarkan Keandalan
pada Bank Syariah Indonesia
Harapan dan Kenyataan

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Harapan - Keandalan	11,8667	30	2,25501	,41171
	Kenyataan - Keandalan	11,5333	30	2,02967	,37056

Sumber : Data Primer Penelitian, diolah (2022)

Selanjut untuk melihat terdapat atau tidak perbedaan harapan dan kenyataan berdasarkan keandalan yang dapat dilihat pada tabel 4.31.

Tabel 4.31
Perbedaan Harapan dan Kenyataan Berdasarkan Keandalan
pada Bank Syariah Indonesia

Paired Samples Test								
	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 Harapan - Keandalan - Kenyataan - Keandalan	,33333	1,53877	,28094	-,24125	,90792	1,186	29	,245

Sumber : Data Primer Penelitian, diolah (2022)

Dari tabel 4.31 *Paired Samples Test* di atas dapat kita ketahui bahwa sig. (2-tailed) adalah 0,245. Hal ini berarti nilainya lebih besar dari 0.05 ($\alpha 5\%$) atau tidak signifikan. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan harapan dan kenyataan keandalan. Uji *paired sample t-test* pertama dilakukan pada 30 orang responden penelitian. Hasil pengujian menunjukkan tingkat signifikansi 0,245. Berdasarkan hasil uji hipotesis, diperoleh nilai signifikansi lebih besar dari $\alpha = 0,05$, ($0,245 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan keandalan. Hal tersebut karena nilai harapan dan

kenyataan pada dimensi keandalan memiliki nilai yang sama dari masing-masing hasil tanggapan responden.

4.2.6.2 Jaminan

Kepuasan nasabah berdasarkan jaminan dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gampong Jawa Langsa berdasarkan hasil analisis data menggunakan *paired sample t-test* atau uji t sampel berpasangan merupakan uji parametrik yang digunakan untuk menguji hipotesis beda (H_a) atau tidak berbeda (H_0) antara dua variabel.

Tabel 4.32
Korelasi Kepuasan Berdasarkan Jaminan
pada Bank Syariah Indonesia
Harapan dan Kenyataan

Paired Samples Correlations				
		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Harapan - Jaminan & Kenyataan - Jaminan	30	,723	,005

Sumber : Data Primer Penelitian, diolah (2022)

Berdasarkan tabel *output Paired Samples Correlations* tersebut di atas dapat kita ketahui bahwa korelasi antara harapan dan kenyataan sebesar 0,723 sehingga terdapat hubungan sebesar 72,3%. Kemudian berdasarkan hasil hitung juga untuk *paired samples statistics* diperoleh nilai mean harapan 16,13 dan kenyataan 16,10 dapat diketahui bahwa jaminan mengalami penurunan yaitu dari 16,13 menjadi 16,10.

Tabel 4.33
Statistik Kepuasan Berdasarkan Keandalan
pada Bank Syariah Indonesia
Harapan dan Kenyataan

Paired Samples Statistics		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Harapan - Jaminan	16,1333	30	2,43159	,44395
	Kenyataan - Jaminan	16,1000	30	2,86898	,52380

Sumber : Data Primer Penelitian, diolah (2022)

Selanjut untuk melihat terdapat atau tidak perbedaan harapan dan kenyataan berdasarkan keandalan yang dapat dilihat pada tabel 4.34.

Tabel 4.34
Perbedaan Harapan dan Kenyataan Berdasarkan Jaminan
pada Bank Syariah Indonesia

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference			
					Lower	Upper		
Pair 1	Harapan - Jaminan - Kenyataan - Jaminan	,03333	3,71839	,67888	-1,35514	1,42180	,049	,961

Sumber : Data Primer Penelitian, diolah (2022)

Dari tabel 4.34 *Paired Samples Test* di atas dapat kita ketahui bahwa sig. (2-tailed) adalah 0,961. Hal ini berarti nilainya lebih besar dari 0.05 ($\alpha 5\%$) atau tidak signifikan. Pengujian hipotesis dalam

penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan harapan dan kenyataan jaminan. Uji *paired sample t-test* pertama dilakukan pada 30 orang responden penelitian. Hasil pengujian menunjukkan tingkat signifikansi 0,961. Berdasarkan hasil uji hipotesis, diperoleh nilai signifikansi lebih besar dari $\alpha = 0,05$, ($0,961 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan jaminan. Hal tersebut karena nilai harapan dan kenyataan pada dimensi jaminan memiliki nilai yang sama dari masing-masing hasil tanggapan responden.

4.2.5.2 Bukti Fisik

Kepuasan nasabah berdasarkan bukti fisik dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gampong Jawa Langsa berdasarkan hasil analisis data menggunakan *paired sample t-test* atau uji t sampel berpasangan merupakan uji parametrik yang digunakan untuk menguji hipotesis beda (H_a) atau tidak berbeda (H_0) antara dua variabel.

Tabel 4.35
Korelasi Kepuasan Berdasarkan Bukti Fisik
pada Bank Syariah Indonesia
Harapan dan Kenyataan
Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 Harapan - Bukti Fisik & Kenyataan - Bukti Fisik	30	,171	,365

Sumber : Data Primer Penelitian, diolah (2022)

Berdasarkan tabel *output Paired Samples Correlations* tersebut di atas dapat kita ketahui bahwa korelasi antara harapan dan kenyataan

sebesar 0,171 sehingga terdapat hubungan sebesar 17,1%. Kemudian berdasarkan hasil hitung juga untuk *paired samples statistics* diperoleh nilai mean harapan 12,63 dan kenyataan 12,30 dapat diketahui bahwa bukti fisik menurun yaitu dari 12,63 menjadi 12,30.

Tabel 4.36
Statistik Kepuasan Berdasarkan Bukti Fisik
pada Bank Syariah Indonesia
Harapan dan Kenyataan
Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Harapan - Bukti Fisik	12,6333	30	1,62912	,29743
	Kenyataan - Bukti Fisik	12,3000	30	2,13590	,38996

Sumber : Data Primer Penelitian, diolah (2022)

Selanjut untuk melihat terdapat atau tidak perbedaan harapan dan kenyataan berdasarkan bukti fisik yang dapat dilihat pada tabel 4.37.

Tabel 4.37
Perbedaan Harapan dan Kenyataan Berdasarkan Bukti Fisik
pada Bank Syariah Indonesia

Paired Samples Test									
		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Harapan - Bukti Fisik - Kenyataan - Bukti Fisik	,33333	2,45418	,44807	-,58307	1,24974	,744	29	,463

Sumber : Data Primer Penelitian, diolah (2022)

Dari tabel 4.37 *Paired Samples Test* di atas dapat kita ketahui bahwa sig. (2-tailed) adalah 0,463. Hal ini berarti nilainya lebih besar dari 0.05 ($\alpha 5\%$) atau tidak signifikan. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan harapan dan kenyataan bukti fisik. Uji *paired sample t-test* pertama dilakukan pada 30 orang responden penelitian. Hasil pengujian menunjukkan tingkat signifikansi 0,463. Berdasarkan hasil uji hipotesis, diperoleh nilai signifikansi lebih besar dari $\alpha = 0,05$, ($0,463 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan bukti fisik. Hal tersebut karena nilai harapan dan kenyataan pada dimensi bukti fisik memiliki nilai yang sama dari masing-masing hasil tanggapan responden.

4.2.5.4 Empati

Kepuasan nasabah berdasarkan empati dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gampong Jawa Langsa berdasarkan hasil analisis data menggunakan *paired sample t-test* atau uji t sampel berpasangan merupakan uji parametrik yang digunakan untuk menguji hipotesis beda (H_a) atau tidak berbeda (H_0) antara dua variabel.

Tabel 4.38
Korelasi Kepuasan Berdasarkan Empati
pada Bank Syariah Indonesia
Harapan dan Kenyataan
Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 Harapan Empati & Kenyataan - Empati	30	,333	,062

Sumber : Data Primer Penelitian, diolah (2022)

Berdasarkan tabel *output Paired Samples Correlations* tersebut di atas dapat kita ketahui bahwa korelasi antara harapan dan kenyataan sebesar 0,333 sehingga terdapat hubungan sebesar 33,3%. Kemudian berdasarkan hasil hitung juga untuk *paired samples statistics* diperoleh nilai mean harapan 10,60 dan kenyataan 9,56 dapat diketahui bahwa empati menurun yaitu dari 10,60 menjadi 9,56.

Tabel 4.39
Statistik Kepuasan Berdasarkan Empati
pada Bank Syariah Indonesia
Harapan dan Kenyataan
Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Harapan Empati	10,6000	30	3,09170	,56446
	Kenyataan - Empati	9,5667	30	3,10376	,56667

Sumber : Data Primer Penelitian, diolah (2022)

Selanjut untuk melihat terdapat atau tidak perbedaan harapan dan kenyataan berdasarkan empati yang dapat dilihat pada tabel 4.40.

Tabel 4.40
Perbedaan Harapan dan Kenyataan Berdasarkan Empati
pada Bank Syariah Indonesia

Paired Samples Test									
		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Harapan Empati - Kenyataan - Empati	1,03333	4,45269	,81295	-,62933	2,69599	1,271	29	,214

Sumber : Data Primer Penelitian, diolah (2022)

Dari tabel 4.40 *Paired Samples Test* di atas dapat kita ketahui bahwa sig. (2-tailed) adalah 0,214. Hal ini berarti nilainya lebih besar dari 0.05 ($\alpha 5\%$) atau tidak signifikan. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan harapan dan kenyataan empati. Uji *paired sample t-test* pertama

dilakukan pada 30 orang responden penelitian. Hasil pengujian menunjukkan tingkat signifikansi 0,214. Berdasarkan hasil uji hipotesis, diperoleh nilai signifikansi lebih besar dari $\alpha = 0,05$, ($0,214 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan empati. Hal tersebut karena nilai harapan dan kenyataan pada dimensi empati memiliki nilai yang sama dari masing-masing hasil tanggapan responden.

4.2.5.5 Daya Tanggap

Kepuasan nasabah berdasarkan daya tanggap dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gampong Jawa Langsa berdasarkan hasil analisis data menggunakan *paired sample t-test* atau uji t sampel berpasangan merupakan uji parametrik yang digunakan untuk menguji hipotesis beda (H_a) atau tidak berbeda (H_0) antara dua variabel.

Tabel 4.41
Korelasi Kepuasan Berdasarkan Daya Tanggap
pada Bank Syariah Indonesia
Harapan dan Kenyataan
Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 Harapan Daya Tanggap & Kenyataan - Daya Tanggap	30	,728	,881

Sumber : Data Primer Penelitian, diolah (2022)

Berdasarkan tabel *output Paired Samples Correlations* tersebut di atas dapat kita ketahui bahwa korelasi antara harapan dan kenyataan sebesar 0,728 sehingga terdapat hubungan sebesar 72,8%. Kemudian

berdasarkan hasil hitung juga untuk *paired samples statistics* diperoleh nilai mean harapan 7,60 dan kenyataan 7,23 dapat diketahui bahwa daya tanggap menurun yaitu dari 7,6 mejadi 7,23.

Tabel 4.42
Statistik Kepuasan Berdasarkan Daya Tanggap
pada Bank Syariah Indonesia
Harapan dan Kenyataan
Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 Harapan Daya Tanggap	7,6000	30	1,83077	,33425
Kenyataan - Daya Tanggap	7,2333	30	1,85106	,33796

Sumber : Data Primer Penelitian, diolah (2022)

Selanjut untuk melihat terdapat atau tidak perbedaan harapan dan kenyataan berdasarkan daya tanggap dapat dilihat di tabel 4.43.

Tabel 4.43
Perbedaan Harapan dan Kenyataan Berdasarkan Daya Tanggap
pada Bank Syariah Indonesia

Paired Samples Test									
		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Harapan Daya Tanggap - Kenyataan - Daya Tanggap	,36667	2,56614	,46851	-,59154	1,32488	,783	29	,440

Sumber : Data Primer Penelitian, diolah (2022)

Dari tabel 4.43 *Paired Samples Test* di atas dapat kita ketahui bahwa sig. (2-tailed) adalah 0,440. Hal ini berarti nilainya lebih besar dari 0.05 ($\alpha 5\%$) atau tidak signifikan. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan harapan dan kenyataan daya tanggap. Uji *paired sample t-test* pertama dilakukan pada 30 orang responden penelitian. Hasil pengujian menunjukkan tingkat signifikansi 0,440. Berdasarkan hasil uji hipotesis, diperoleh nilai signifikansi lebih besar dari $\alpha = 0,05$, ($0,440 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan daya tanggap. Hal tersebut karena nilai harapan dan kenyataan pada dimensi daya tanggap memiliki nilai yang sama dari masing-masing hasil tanggapan responden.

4.3 Analisis Perbedaan Kepuasan Nasabah Antara Harapan dan Kenyataan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan nasabah antara harapan dan kenyataan kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia. Hal tersebut diketahui dari hasil penelitian pada dimensi keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap dengan masing-masing nilai sig $> 5\%$. Hal tersebut karena secara umum responden memberikan tanggapan yang setuju maupun sangat setuju antara harapan dan kenyataan terhadap pernyataan mengenai informasi saldo yang akurat, kesamaan catatan dan transaksi dan konsistennya karyawan dalam memberikan informasi. Kemudian tanggapan harapan

dan kenyataan mengenai adanya kemampuan karyawan bank sehingga nasabah percaya, karyawan bank yang ramah dalam melayani nasabah, transaksi yang dilakukan aman dan rahasia. Selanjutnya peralatan mendukung pelayanan, tempat parkir yang aman dan karyawan yang santun serta islami. Kemudian kesamaan tanggapan antara harapan dan kenyataan juga didapatkan pada kemudahan dalam memperoleh pelayanan, karyawan memahami kendala nasabah atas transaksi keuangan serta menanggapi keluhan nasabah dan cepat menanggapi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Buchori, “Analisis Kesenjangan Antara harapan dengan Kenyataan Pelayanan yang Diterima Nasabah pada BMT Baskara Muhammadiyah Cabang Tridatu Kecamatan Labuhan Ratu Lampung Timur”, dimana Hasil penelitian tidak terjadi kesenjangan atau gap antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima oleh nasabah.⁵²

Tetapi berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Azkah Apriani, Analisis Harapan dan Persepsi Nasabah Atas *Service Quality* di Bank Syariah Mandiri (Survey pada Bank Syariah mandiri KCP Malabar Tangerang), dimana Hasil penelitian diperoleh terdapat kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi nasabah atas *service quality* di Bank Syariah mandiri KCP Malabar Tangerang yaitu gap paling kecil adalah jaminan dan gap paling besar adalah *reliability*.⁵³

⁵² Buchori, Analisis Kesenjangan Antara harapan dengan Kenyataan Pelayanan yang Diterima Nasabah pada BMT Baskara Muhammadiyah Cabang Tridatu Kecamatan Labuhan Ratu Lampung Timur, (*Jurnal Ilmiah Gema Ekonomi* Vol 6 No 2, 2018)

⁵³ Azkah Apriani, Analisis Harapan dan Persepsi Nasabah atas *Service Quality* di Bank Syariah mandiri (Survey pada Bank Syariah mandiri KCP Malabar Tangerang), (*Skripsi*: IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2012)

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan:

1. Harapan dan kenyataan dari kualitas pelayanan ditanggapi oleh responden bervariasi dan secara umum disetujui responden.
2. Pada kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap tidak terdapat perbedaan antara harapan dan kenyataan dari pelayanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gampong Jawa Langsa.

5.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan diantaranya adalah:

1. Kepada peneliti selanjutnya dapat memperluas jumlah sampel dengan meneliti setiap cabang bank syariah yang ada di Kota Langsa sehingga hasilnya lebih terfokus satu daerah.
2. Kepada pihak Bank Syariah Indonesia dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan sehingga kepuasan nasabah dapat dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Subagyo, (2019), *Marketing in Practice*, (Jakarta: Mitra Wacana Media
- Antara News, <https://www.antaranews.com/berita/2140842/bsi-sampaikan-permohonan-maaf-terkait-layanan-di-aceh>, diunduh 15 Januari 2022
- Apriani Azkah, (2012), Analisis Harapan dan Persepsi Nasabah atas Service Quality di Bank Syariah mandiri (Survey pada Bank Syariah mandiri KCP Malabar Tangerang), *Skripsi*: IAIN Syekh Nurjati Cirebon
- Berita Merdeka, <https://beritamerdeka.net/news/aleg-bardan-sahidi-sorot-soal-macetnya-penarikan-uang-di-atm-bsi/index.html>, diunduh 15 Januari 2022
- Buchori, (2018), Analisis Kesenjangan Antara harapan dengan Kenyataan Pelayanan yang Diterima Nasabah pada BMT Baskara Muhammadiyah Cabang Tridatu Kecamatan Labuhan Ratu Lampung Timur, *Jurnal Ilmiah Gema Ekonomi* Vol 6 No 2
- Burn, C.E.,(2010), *Teori Perkembangan dan Aplikasi*, Jakarta: Salemba Empat
- Diyanawati dan Supriyanto, (2018), Kesesuaian Harapan dengan Kenyataan Kualitas pada Pelayanan di Klinik Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah, *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*,
- Fandi Tjiptono, (2019), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset
- Huda Qomarul, (2015), Analisis Kesesuaian Harapan dan persepsi atas Kualias Layanan pada Bank Umum Syariah di Tulungagung, *Jurnal Modernisasi* Vol 11 No 1
- Kasmir, (2016), *Perbankan*, Jakarta: PT. Rajawali Pers
- Lupiyoadi Rambat,(2018), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat
- Mustofa Muchamad; Handoyo dan Dira Ernawati, (2019), Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode *Service Quality Fuzzy* di PT. Pos Indonesia Sidoarjo, *Jurnal Ekonomi*,
- Rangkuty Freddy, (2017), *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, (Jakarta: Kencana
- Ratih (2018), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan jasa Villa, *Skripsi*: FE UNDIP
- Salmah Ninin Non Ayu, (2016), Kesesuaian ekspektasi dan persepsi nasabah terhadap kualitas jasa pada Bank Pundi Cabang A. Rivai Palembang, *Jurnal Media Wahana Ekonomi*, Vol 13 No 1