

**PENGARUH PELAYANAN *GREETING* 5S TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH
MANDIRI KCP MEDAN SETIA BUDI**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi
Perbankan Syariah*

Oleh

PUJIATI
NPM: 1501270016



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

**PENGARUH PELAYANAN *GREETING* S5 TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH
MANDIRI KCP MEDAN SETIA BUDI**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Perbankan Syariah*

Oleh:

PUJIATI

NPM: 1501270016

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing



Ainul Marchiyah, S.P., M.Si.i

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah ini kupersembahkan kepada kedua orangtuaku

Ayahanda Nyaman

Ibunda Sumiati

Tak lekang selalu memberikan do'a kesabaran &

keberhasilan bagi diriku

Motto :

*Usaha dan doa harus beriringan karna setiap
Usaha Tidak Akan Menghianati Hasil*

PERNYATAAN ORISINALITAS



Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Pujiati
Jenjang Pendidikan : S-1
Program Studi : Perbankan Syariah
NPM : 1501270016

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul: **“Pengaruh Pelayanan *Greeting S5* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi”**, merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarisme, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 24 September 2019

Hormat Saya
Yang Membuat Pernyataan,



Pujiati

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

NAMA MAHASISWA : Pujiati
NPM : 1501270016
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah
HARI, TANGGAL : Sabtu, 05 October 2019
WAKTU : 08.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Selamat Pohan, S.Ag, MA
PENGUJI II : Isra Hayati, S.Pd, M.Si

PANITIA PENGUJI

Ketua

Dr. Muhammad Qorib, MA

Sekretaris

Zailani, S.PdI, MA

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**Pengaruh Pelayanan *Greeting* S5 Terhadap Loyatisan Nasabah Pada
PT.Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi**

Oleh :

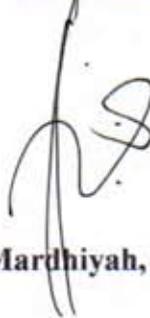
PUJIATI

NPM : 1501270016

*Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah
skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk
dipertahankan dalam ujian skripsi*

Medan, September 2019

Pembimbing



Ainul Mardhiyah, S.P., M.Si.

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

Medan, September 2019

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) eksemplar
Hal : Skripsi a.n Pujiati
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Di
Medan

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran penelitian sepenuhnya terhadap skripsi mahasiswa a.n Pujiati yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan *Greeting* S5 Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi”**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada sidang munaqasah untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing Skripsi


Ainul Mardhiyah, S. P., M.Si.

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Unggul Berprestasi & Berprestasi

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Pujiati

NPM : 1501270016

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan *Greeting* S5 Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 24 September 2019

Pembimbing Skripsi

Ainul Mardhiyah, S.P., M.Si.

Diketahui/ Disetujui Oleh:

**Dekan
Fakultas Agama Islam**

Dr. Muhammad Qorib, MA

**Ketua Program Studi
Perbankan Syariah**

Selamat Pohan, S.Ag, MA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 th. 1987

Nomor : 0543bJU/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ha	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	esdan ye
ص	Sad	Ş	es (dengan titik di bawah)
ظ	Dad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ز	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	‘	Komater balik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	?	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

a. Vokal Tunggal

vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—'	fathah	A	A
—,	Kasrah	I	I
و	dammah	<u>U</u>	U
—			

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
—ى'	fathah dan ya	Ai	a dan i
—و,	fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

kataba: كتب

fa'ala: فعل

kaifa: كيف

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas

ي	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و	ḍammah dan wau	Ū	u dan garis di atas
س			

Contoh:

qāla : قال

ramā : مار

qīla : قيل

d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk *ta marbūtah* ada dua:

1) *Ta marbūtah* hidup

ta marbūtah yang hidup atau mendapat ḥarkat fathah, kasrah dan ḍammah, transliterasinya (t).

2) *Ta marbūtah* mati

Ta marbūtah yang mati mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h).

2) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

□ *rauḍah al-atfāl* - *rauḍatul atfāl*: الروضة الاطفال

□ *al-Madīnah al-munawwarah*: المدينة المنورة

□ *talḥah*: طلحة

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

□ rabbanā : ربنا

□ nazzala : نزل

□ al-birr : البر

□ al-hajj : الحج

□ nu'ima : نعم

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ا, ل, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (l) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiah* maupun *qamariah*, kata

sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: الرجل
- as-sayyidatu: السيدة
- asy-syamsu: الشمس
- al-qalamu: القلم
- al-jalalu: الجلال

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzūna : تاخذون
- an-nau': النوء
- syai'un : شئىء
- inna : ان
- umirtu: امرت
- akala : اكل

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harkat* yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasul
- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilallażibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-laz³unzilafihi al-Qur'anu
- SyahruRamadanal-laziunzilafihil-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau *harkat* yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Naşrunminallahiwafathunqarib

- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahil-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in 'alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*.

ABSTRAK

Pujiati. 1501270016. Pengaruh Pelayanan Greeting 5s Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Medan Setia Budi. Dosen Pembimbing Ainul Mardhiyah, S.P., M.Si.

Adapun tujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan greeting 5S terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi. Rumusan masalah yang diteliti adalah bagaimana pengaruh pelayanan greeting 5S terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi.

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Sedangkan maksud dari penelitian deskriptif adalah penelitian ini dilakukan untuk mengukur suatu objek atau bidang tetapi belum mengetahui hubungan antara faktor atau variabel tersebut.

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab empat, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa untuk variabel greeting 5 S diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima sehingga dapat disimpulkan greeting 5S berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: Pengaruh Pelayanan Greeting 5S, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

Pujiati. 1501270016. The Influence of Greeting 5s Service against the Customer's Loyalty at PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi. Supervisor Ainul Mardhiyah, S.P., M.Si.

The purpose of this research is to know the influence greeting 5S service against the customers' loyalty at PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi. Rumusan masalah yang diteliti adalah bagaimana pengaruh greeting 5S service terhadap customers' loyalty at PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi?

Based on the problem formulation and research objective, so this research is kind of quantitative research by using descriptive approach. This research is quantitative research because the research data is used by using numbers and analysis by using statistics approach. The aim of this research is done to measure an object or a field but to know the relationship between factor and variable.

Based on the result of data analysis and discussion that has been explained at Chapter IV, so the conclusion that can be taken is the variable greeting 5 S we $t_{counted} > t_{table}$ so H_a accepted so we can conclude that greeting 5S has influenced significantly against customers' loyalty.

Keywords: Service Greeting 5S, Customers' Loyalty

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr. wb

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat beserta hidayah-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpah dan curahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sebagai pembawa rahmat, petunjuk serta nikmat kepada manusia, semoga mendapat syafaat di akhir kelak.

Berkat limpahan rahmat-Nya jugalah penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Suatu kebanggaan tersendiri bagi penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan *Greeting* S5 terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi”** dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa tanpa petunjuk serta bimbingan dari berbagai pihak sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, dengan rendah hati maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingannya kepada penulis, khususnya kepada :

1. Orang tua penulis ayah tercinta Nyaman dan ibunda tersayang Sumiati, penulis ini tidaklah ada artinya tanpa kasih sayang dan cinta dari kalian selama ini, sehingga penulis terus termotivasi untuk menjalankan dan menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Muhammad Qorib, MA sebagai Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Zailani, S.Pd.I, MA sebagai WD I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Selamat Pohan, S.Ag., M.A., sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan menyemangati penulis.

6. Ainul Mardhiyah, S.P., M.Si. selaku Dosen Pembimbing pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan penulis, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya agar penulis menjadi lebih baik.
7. Bapak/Ibu dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia yang telah memberikan izin melakukan riset kepada penulis dan menerima penulis dengan baik.
9. Seluruh pegawai/karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia yang telah membantu dan menerima penulis dengan baik sehingga penulis merasa nyaman.
- 10 Kepada teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah B1 Pagi stambuk 2015.

Wassalamua'alaikum wr. Wb.

Medan, September 2019

Penulis,

PUJIATI
NPM: 1501270016

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORETIS	7
A. Kajian Teori	7
1. Loyalitas nasabah	7
2. <i>Greeting 5S</i>	9
B. Penelitian Yang Relevan	14
C. Kerangka Berfikir	15
D. Hipotesis	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
A. Metode Penelitian	17
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	17
C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	18
D. Variabel Penelitian	19
E. Definisi Operasional Variabel	19
F. Teknik Pengumpulan Data	20
G. Instrumen Penelitian	21
H. Teknik Analisis Data	21

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
A. Deskripsi Institusi	27
B. Deskripsi Karakteristik Responden	38
C. Penyajian Data	40
D. Analisis Data	45
E. Interpretasi Hasil Analisis Data	54
 BAB V PENUTUP.....	 56
A. Simpulan	56
B. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1.	Data Pertumbuhan Nasabah	2
Tabel 4.1.	Skala Pengukuran Likert	39
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
Tabel 4.5.	Hasil Jawaban Responden untuk Variabel <i>Greeting 5S</i>	40
Tabel 4.6.	Hasil Jawaban Responden untuk Loyalitas Nasabah	42
Tabel 4.7.	Uji Validitas Pelayanan <i>Greeting 5S</i> (X)	43
Tabel 4.8.	Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y).....	44
Tabel 4.9.	Hasil Uji Reliabel Variabel X dan Y	44
Tabel 4.10.	Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	48
Tabel 4.11.	Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.12.	Uji Linieritas	51
Tabel 4.13.	Hasil Uji Regresi.....	52
Tabel 4.14.	Hasil Uji t Statistik.	53
Tabel 4.15.	Uji Koefisien Determinasi	54

DAFTAR GAMBAR

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Gambar 2.1.	Skema Kerangka Teoritis	16
Gambar 4.1.	Logo Bank Syariah Mandiri	29
Gambar 4.2.	Grafik Histogram.....	46
Gambar 4.3	Grafik P-P Plot	47

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Loyalitas diartikan sebagai perilaku yang ditunjukkan oleh nasabah dengan pembelian produk secara rutin yang didasarkan pada unit pengambilan keputusan atau dengan kata lain diartikan sebagai suatu situasi dimana pelanggan secara konsisten membelanjakan seluruh anggaran yang ada untuk membeli produk suatu layanan jasa dari satu penjual yang sama.

Arti penting loyalitas adalah bahwa loyalitas nasabah menjadi faktor pendorong utama dan penentu penting bagi pencapaian profit perusahaan dimana apabila ada peningkatan 5% pada loyalitas nasabah maka akan meningkatkan profit perusahaan sebesar 25%-85%.¹ Loyalitas nasabah akan membuat nasabah melakukan pembelian ulang produk-produk perusahaan, sehingga *market share* dan pendapatan dalam kurun waktu tertentu kan mengalami peningkatan pula disertai dengan biaya untuk memperoleh dan melayani nasabah baru menjadi menurun karena nasabah lama yang memiliki loyalitas akan menjadi penyebar informasi bagi perusahaan.²

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas adalah merek, harga, pelayanan dan tempat. Faktor-faktor ini yang membuat nasabah menjadi loyal untuk menabung di bank tersebut.

Loyalitas di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi dapat dilihat dari tinggi rendahnya minat menabung di perusahaan tersebut. Adapun data pertumbuhan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

¹ P. Kotler. *Marketing Management*. (International Edition, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ).

² *Ibid.*

Tabel 1.1
Data Pertumbuhan Nasabah

Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah Tabungan	Kenaikan/Penurunan (nasabah)	%
2014	215	1.500.000.000	-	-
2015	247	1.700.000.000	32	12,61%
2016	239	2.100.000.000	-8	-3,35%
2017	254	2.300.000.000	15	5,91%
2018	265	2.700.000.000	11	4,15%

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa terjadi fluktuasi pertumbuhan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi. Dalam mengukur loyalitas nasabah ada beberapa indikator yang dapat menjadi pertimbangan bagi suatu perusahaan dalam meningkatkan loyalitas nasabah, yakni merek, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, harga.

Pada saat ini persaingan bisnis dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini dapat diketahui dengan semakin homogenya produk di pasaran yang membuat perusahaan-perusahaan bergerak diberbagai bidang terutama bidang manufaktur mengalami kesulitan untuk menerapkan strategi agar unggul dari para pesaing yang ada. Hal ini tentunya mendorong agar setiap perusahaan yang menjalankan bisnisnya untuk terus mengembangkan suatu strategi yang dapat mengatasi setiap tantangan demi terwujudnya tujuan dari perusahaan. Selain itu, ketatnya persaingan yang ada menyebabkan perusahaan-perusahaan sulit untuk meningkatkan jumlah nasabah.³

Kondisi pasar pada saat ini sudah terlalu banyak produk dengan berbagai keunggulan serta nilai lebih yang ditawarkan oleh para pesaing, sehingga sulit bagi perusahaan untuk merebut pangsa pasar pesaing. Di pihak lain, untuk memasuki pasar baru memerlukan biaya cukup besar. Oleh karena itu alternatif yang lebih baik adalah dengan melakukan berbagai upaya untuk merebut dan mempertahankan pasar yang telah ada, diantaranya dengan membangun kesetiaan nasabah. Saat ini loyalitas nasabah menjadi pemikiran banyak perusahaan karena efeknya yang sangat besar bagi kelangsungan dan perkembangan usaha.⁴

³Ruslan Rosady, *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. (2008)

⁴*Ibid.*

Perubahan yang terjadi setiap saat, baik meliputi perubahan pada diri nasabah maupun aspek-aspek psikologis serta perubahan kondisi lingkungan yang mempengaruhi aspek psikologis sosial, kultural nasabah menuntut perusahaan-perusahaan menciptakan suatu cara yang efektif untuk mempertahankan nasabah. Adanya loyalitas nasabah sebenarnya menjadi tujuan bagi perencanaan pasar strategis bagi setiap perusahaan selain dari dasar untuk pengembangan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.⁵Nasabah yang loyal diartikan sama dengan memperoleh kepastian meraih pendapatan di masa depan dengan keuntungan yang optimal.⁶ Hal ini terjadi mengingat nasabah yang loyal dapat diharapkan tetap melakukan transaksi di waktu mendatang. Dengan adanya loyalitas nasabah yang tinggi di pangsa pasar maka secara langsung akan memberikan peluang serta kesempatan bagi perusahaan tersebut menjadi unggul dalam persaingan yang ketat.

Loyalitas nasabah menjadi suatu yang amat penting dalam berlangsungnya aktivitas perusahaan, baik meliputi reputasi merek dan harga yang ditetapkan bagi nasabah. Nasabah yang loyal juga dapat menjadi dasar positif untuk mengembangkan merek, dan menciptakan *switching cost* bagi para competitor. Selain itu, dapat memperkuat *bergaining power* dihadapan para distributor. Hal ini mengingat bahwa loyalitas nasabah akan sangat berpengaruh pada profit perusahaan dimana kalau *customer loyalty* tinggi maka profit perusahaan akan mengalami kenaikan yang tinggi juga. Faktor-faktor loyalitas adalah reputasi merek, kepuasan nasabah, kualitas pelayanan, harga. Adapun fenomena yang ditemukan adalah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi kurang dikenal luas oleh masyarakat.

Adapun fenomen yang ditemukan adalah menurunnya loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi. Kualitas pelayanan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi belum sepenuhnya meningkat. Nasabah kurang loyal terhadap perusahaan.

⁵ P. Kotler. *Marketing Management*. (International Edition, Prentice- Hall, Englewood Cliffs, NJ).

⁶ Baldauf, Artur, Davids W Craven, & Nigel F Piercy. “*Examining Bussiness Strategy, Sales Management and Salesperson Antecedent of a Sales*”.

Salah satu yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah adalah pelayanan *greeting 5S*. *Greeting* (ucapan salam, sapaan) dalam kamus bahasa Inggris, artinya ajakan untuk bercakap atau tegur sapa. *Greeting* yaitu pengucapan sebuah ungkapan yang biasanya digunakan oleh seseorang untuk melakukan tegur sapa atau salam dengan orang lain. *Greeting* (tegur sapa) bisa diungkapkan juga dengan kata lain berkomunikasi dengan seseorang. Komunikasi yang dilakukan diharapkan dapat membuat nasabah tertarik dan terkesan terhadap apa yang dijual oleh perusahaan.⁷

Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian ilmiah dengan memilih judul **“Pengaruh Pelayanan *Greeting 5s* terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi”**.

B. Identifikasi Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terfokus dan sesuai dengan apa yang ingin disampaikan maka perlu dibuat beberapa batasan-batasan sebagai berikut:

1. Menurunnya loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi
2. Kualitas pelayanan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi belum sepenuhnya meningkat.
3. Nasabah kurang loyal terhadap perusahaan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh pelayanan *greeting 5S* terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi?

⁷ Kasmir, *Etika customer service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 147.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan *greeting* 5S terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini akan berguna bagi:

a. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti tentang pengaruh pelayanan *greeting* 5S terhadap loyalitas nasabah dan dampaknya terhadap keunggulan bersaing pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi.

b. Bagi Penelitian Lainnya.

Sebagai bahan pertimbangan lebih lanjut bagi peneliti selanjutnya yang berminat dengan masalah diatas untuk melakukan penelitian dan menguji variabel-variabel yang dipandang memiliki kontribusi yang signifikan terhadap keunggulan bersaing.

F. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini. Selain itu bab pendahuluan juga berisi perumusan masalah, pembatasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II URAIAN TEORITIS

Bab ini menjelaskan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti. Pada bab ini juga akan dibahas mengenai hipotesis penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini mengungkapkan rancangan penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, sampel/unit analisis/narasumber penelitian, definisi operasional

variabel, teknik pengumpulan dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian serta pembahasan yang dilakukan berdasarkan hasil yang telah diperoleh dan diolah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan penelitian yang diperoleh berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab berikutnya serta saran yang diberikan terkait dengan kesimpulan yang ada.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Deskripsi Teori

1. Loyalitas nasabah

Konsep loyalitas nasabah adalah suatu bentuk hubungan yang kuat antara konsumen dengan perusahaan.⁸ Loyalitas diartikan sebagai perilaku yang ditunjukkan oleh konsumen dengan pembelian produk secara rutin yang didasarkan pada unit pengambilan keputusan atau dengan kata lain diartikan sebagai suatu situasi dimana pelanggan secara konsisten membelanjakan seluruh anggaran yang ada untuk membeli produk suatu layanan jasa dari satu penjual yang sama. Pentingnya pembentukan loyalitas terhadap pelanggan merupakan dasar bagi setia perusahaan untuk bertahan dan menghadapi persaingan yang ada di sektor pasar. Loyalitas nasabah pada dasarnya dapat tumbuh disebabkan oleh beberapa faktor, seperti citra baik yang dimiliki perusahaan, kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan terhadap pelanggan.

Pelanggan yang loyal dalam keputusan pembeliannya tidak lagi mempertimbangkan faktor-faktor yang berpengaruh dalam penentuan pilihan seperti tingkat harga, kualitas, jarak dan atribut lainnya, karena telah tertanam dalam dirinya bahwa produk/jasa yang akan dibeli telah memenuhi kebutuhan dan harapannya. Ilmuwan ekonomi lainnya menyatakan bahwa loyalitas merupakan komitmen pelanggan agar bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten pada masa yang akan datang disuatu perusahaan, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.⁹ Loyalitas konsumen akan terjadi dalam beberapa fase yakni dimulai dari:

- 1) Loyalitas kognitif (*cognitive loyalty*) atau loyalitas yang didasarkan hanya pada keyakinan merek.

⁸Ian A Birdsall. *The Forces Affecting Implementation of Strategies for an Information Technology*. (Project In the Department of Defense, 2004)

⁹*Ibid.*

- 2) Loyalitas afektif (*affective loyalty*) atau kesukaan atau sikap terhadap merek didasarkan pada kesempatan menggunakan kepuasan secara kumulatif.
- 3) Loyalitas konatif (*conative loyalty*) yang menunjukkan sebuah kondisi loyalitas yang berisi apakah pada kemunculan pertama memperlihatkan komitmen mendalam untuk membeli.
- 4) Loyalitas tindakan (*action loyalty*), di mana niat dikonversi ke tindakan.¹⁰

Selain itu terdapat empat karakteristik pelanggan yang dapat dikatakan sebagai pelanggan yang loyal, yaitu:

- 1) Melakukan pembelian secara teratur (*Makes regular repeat purchases*).
- 2) Membeli di luar lini produk/jasa (*Purchases across product and services lines*).
- 3) Merekomendasikan produk lain (*Refers other*), dan
- 4) Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*Demonstrates an immunity to the full of the competition*).

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas adalah merek, harga, pelayanan dan tempat. Faktor-faktor ini yang membuat nasabah menjadi loyal untuk menabung di bank.

a. Merek

Merek adalah simbol atau entitas yang menunjukkan ke suatu produk. Semakin terkenal suatu merek maka akan semakin loyal suatu nasabah.

b. Harga

Harga adalah nilai tawar yang diberikan oleh sebuah perusahaan kepada konsumen untuk mendapatkan sebuah produk.

c. Pelayanan

Pelayanan adalah sikap atau atribut yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen yang ingin melakukan pembelian.

¹⁰ *Ibid*

d. Tempat

Tempat harus mudah dikunjungi agar konsumen tidak merasa kesulitan apabila mereka ingin mendapatkan produk yang mereka inginkan.

2. *Greeting 5S*

a. **Pengertian**

Layanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang sifatnya berwujud ataupun tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani nasabah dengan memberikan barang atau jasa disertai atau tanpa disertai perpindahan kepemilikan atas suatu barang atau jasa tertentu. Apakah suatu pelayanan sudah atau belum memenuhi kebutuhan nasabah (berkualitas), jawabannya tergantung pada penilaian subyektif nasabah. Artinya yang berlaku dalam hal ini adalah persepsi dari konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh nasabah atas keunggulan suatu layanan.

Kata pelayanan, secara etimologis dalam kamus besar bahasa Indonesia mengandung arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan pengertian tersebut dapat dijabarkan karakteristik dari suatu pelayanan sebagai berikut:

- a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.

Kegiatan produksi dan konsumen dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah mengenai kualitas (pelayanan) jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

pelanggan, bahwa persepsi pelanggan atas kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah.¹¹

Pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. Jenis kualitas yang digunakan untuk menilai kualitas layanan adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas teknik (*outcome*), yaitu kualitas hasil kerja penyampaian pelayanan itu sendiri;
- 2) Kualitas pelayanan (*promosi*), yaitu kualitas cara penyampaian pelayanan tersebut.

Apapun pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketetapan tata laksananya, prosedur dan kewenangannya sehingga penerima pelayanan puas apa yang telah diterimanya mengenai pelayanan. Pelayanan prima harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dari pihak nasabah, karena pelayanan menjadi titik tolak kepuasan nasabah, yaitu:

- a. Kecepatan adalah kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang serba cepat. Pelanggan mengetahui nasabah sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat atau tidak memakan waktu yang lama. Strategi tindakan yang dapat diambil contohnya: menampilkan sikap positif, mengambil langkah segera untuk membantu nasabah dan memenuhi kebutuhan mereka.
- b. Keramahan yaitu untuk menciptakan kerjasama yang baik, keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.
- c. Ketepatan yaitu pelayanan yang cepat disertai dengan ketepatan sesuai dengan apa yang inginkan nasabah. Maka memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah tersebut.

Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *customer service*, pramuniaga, *public relation*, satpam, kasir/teller atau operator telepon adalah sebagai berikut.

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum

¹¹ Mohamad Dimiyati, *Analisis SEM dalam uji pengaruh beberapa variable terhadap loyalitas* (Jakarta: Mitra wacana media, 2009), 44.

- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama pelanggan/nasabah jika kenal.
- 4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuan.
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- 8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan kepada karyawan lain yang mampu menyelesaikan atau menanganinya.
- 10) Bila belum tepat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

Semua dasar-dasar pelayanan ini harus dikuasai dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan, terutama sekali bagi mereka yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Karyawan harus mempelajari secara mendalam melalui pendidikan dan pelatihan khusus sebelum terjun ke lapangan. Maka dengan ini diharapkan pelayanan yang di berikan benar-benar prima dan optimal.¹²

Greeting (salam/tegur Sapa) dalam kamus bahasa inggris, *greeting* yaitu mengucapkan sebuah ungkapan yang biasanya digunakan oleh seseorang untuk melakukan tegur sapa atau salam dengan orang lain. *Greeting* (tegur sapa) bisa diungkapkan juga yaitu berkomunikasi dengan seseorang. Komunikasi yang dilakukan diharapkan dapat membuat nasabah tertarik dan terkesan terhadap apa yang di jual oleh perusahaan. Komunikasi ini penting terutama bagi karyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah. Sebab dalam berbicara perlu puladiatur tata cara berbicara yang baik sehingga tidak timbul salah paham.¹³

Dalam melakukan komunikasi (*greeting*) harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dari pihak nasabah, karena berkomunikasi dengan baik menjadi titik tolak kepuasan bagi nasabah. Secara umum, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang selama ini telah mampu dengan itu *customer service*, *teller* dan *satpam* yang selalu berhadapan langsung dengan nasabah harus menguasai *greeting 5S* seperti:

¹² Kasmir.etika customer service.(Jakarta.PT rajagrafindo persada.2005)18-22.

¹³ Ibid. 147.

1. Senyum adalah bahasa universal yang mampu membuka pintu gerbang kritikal area nasabah. Pikiran bawah sadar karyawan dan nasabah berlomba dalam waktu dua detik pertama untuk mencari tahu siapa dan bagaimana gambaran orang didepannya.¹⁴ Dalam menghadapi nasabah atau tamu, karyawan selalu murah senyum.

Senyum merupakan bahasa non verbal yang bersifat unifersal, yang mampu memberikan keterbukaan tanpa hambatan yang berkesan tidak membahayakan bagi orang lain. Dengan senyuman, gerbang kritikan area seorang akan mudah dibuka, memudahkan menembus ke pikiran bawa sadar seseorang sebagai gudang faktor-faktor irasional. Senyum adalah “perangkap”. Ternyata senyuman memainkan peranan aktif gelombang otak difrekuensi alpa 8-12 cps (gelombang ini adalah sebagai jembatan antar pikiran sadar dan bawah sadar).

Berbagai pelatihan kualitas pelayanan jarang yang menguap tabir tentang arti “senyum” seseorang. Senyum adalah aktivitas emosional yang melibatkan sinyal langsung dari suatu area di otak-area amygdale kearah lain, kebagian yang mengendalikan gerakan fisik dan menggerakkan otot disekitar mulut, kemudian menciptakan senyum.¹⁵

2. Sapa yaitu untuk membidik sasaran pembuka komunikasi, ada beberapa sasaran yang dapat dibidik untuk menjadi pembuka sebuah komunikasi. Jika komunikasi sudah dibuka, segera rangkai sedemikian rupa agar nasabah, bahkan calon nasabah menjadi “terkesan” karena mendapatkan pelayanan yang baik.

Lemah lembut dan ramah maksudnya dalam hal bersikap berbicara dan melayani nasabah atau tamu selalu lemah lembut dan ramah tamah baik dalam volume suara, maupun kata-kata yang diucapkan, sehingga dapat menarik minat tamu dan membuat nasabah betah berhubungan dengan prusahaan. Pada dasarnya, pelanggan atau nasabah tidak suka dikasari atau diperlakukan tidak ramah. Janganlah membuat karyawan terkesan tidak ramah sehingga enggan untuk berhubungan dengan kita.

¹⁴ Teddy PrasetyaYuliawan, *Becoming sniper*, (Jakarta: Transmedia pustaka, 2010), 83-84.

¹⁵ Teddy PrasetyaYuliawan, *Becoming sniper*, (Jakarta: Transmedia pustaka, 2010), 61-97.

Seorang yang disapa dengan menggunakan nama akan merasa tersanjung dan dihormati serta dihargai, oleh karena itu pada nasabah datang, petugas *customer service* harus segera menyapa dan usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya.¹⁶

3. Salam yaitu pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore. Jika kita sudah mengetahui agama nasabah, misalnya muslim, maka ucapkan assalamualaikum. Begitu pula jika sudah kenal lama sebelumnya, sekaligus dengan namanya misalnya “selamat pagi pak muallif” atau “assalamualaikum pak muallif”.

Ucapan salam ini dapat mencairkan suasana fakum antara nasabah dengan karyawan. Bagi nasabah ucapan salam merupakan penghormatan dan perhatian kita kepadanya. Nasabah juga merasa dihargai kehadirannya. Ucapan salam juga diucapkan jika bertemu dengan nasabah yang sudah kita kenal sebelumnya, meskipun tidak sedang berhubungan dengan kita. Selalu mengucapkan salam bila bertemu atau berpisah dengan nasabah atau tamu. Ucapan bisa selamat pagi, siang, sore atau malam tergantung kondisi waktunya.

Jika sudah mengenal agamanya, misalnya nasabah beragama islam ucapkan assalamualaikum. Jika sudah mengenal namanya, juga diikuti dengan menyebut namanya. Pada saat transaksi nasabah selesai, jangan lupa mengucapkan ucapan terimakasih dan sampai bertemu lagi.¹⁷

4. Sopan memiliki arti hormat, takzim dan tertib menurut etika. Seseorang yang sopan akan bersikap mengikuti etika, tidak pernah melanggar etika. Misalnya seorang Customer Service harus berusaha melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan dalam bersikap, menghormati nasabah/konsumen serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya. Memberikan pandangan mata selalu kepada nasabah pada saat berbicara membantu memberikan sikap yang nyaman dan sekaligus memberikan penghargaan kepada nasabah. Setiap nasabah, pasti akan sangat senang jika dilayani dengan sopan sesuai dengan tata krama yang berlaku di masyarakat.

¹⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelolah kualitas layanan perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 72.

¹⁷ Ibid. 84-128.

5. Santun yaitu memiliki pengertian halus dan baik (tingkah lakunya), karena mengenali perilaku konsumen tidaklah mudah, kadang mereka terus terang menyatakan kebutuhan dan keinginannya, tetapi sering pula mereka bertindak sebaliknya. Untuk itu, para karyawan yang bertugas secara langsung berkomunikasi dengan nasabahnya perlu mempelajari keinginan, persepsi, prefensi, dan perilaku dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya.¹⁸

Dengan bahasa yang baik dan benar, ataupun berbicara sabar dan tenang juga penuh rasa belas kasihan (suka menolong).

Seseorang yang bersikap santun akan mementingkan kepentingan orang lain daripada kepentingan dirisendiri. Misalnya dalam berkomunikasi dengan nasabah, seorang petugas customer service dituntut untuk menggunakan bahasa yang baik dan benar. Suara yang digunakan harus jelas, dalam arti mudah dipahami serta tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami dan dimengerti oleh nasabah.¹⁹

B. Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang dilaksanakan tentu tidak akan lepas dari penelitian terdahulu sebagai landasan dan acuan terhadap arah dari penelitian ini. Terdapat beberapa penelitian yang mengkaji hal serupa seperti peneliti lakukan. Dibawah ini penulis akan menguraikannya.

Tabel 2.1
Penelitian Relevan

No.	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Lokasi	Hasil Penelitian
1	Husein Umar, (2014)	Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas nasabah pada Bank Syariah	Bank Mandiri Syariah KCP Takengon	Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas nasabah dan mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pelanggan

¹⁸ Ujung Sumarwan, *Riset pemasaran dan konsumen*, (Bogor. IPB press, 2012), 247.

¹⁹ Ikatan bank indonesia, *mengelola kualitas layanan perbankan*, (Jakarta. PT Gramedia pustaka utama, 2014), 73-74.

2	Kukuh Mulyanto, (2013)	Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Perusahaan Pelanggan	PT Tresnamuda Sejati, Kalimantan Selatan	hubungan positif antara loyalitas dengan kinerja perusahaan pada PT Tresnamuda Sejati, dimana PT Tresnamuda Sejati dalam meningkatkan loyalitas nasabah maka harus meningkatkan kualitas atau intensitas didalamnya, sehingga kinerja organisasi sebagaimana yang diharapkan dapat terwujud.
3	Gracia Pratiwi Dyah Kusumanigrum, (2012)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah	BMT Al Ikhkas Yogyakarta	Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan perusahaan sangat berpengaruh terhadap loyalitasnya nasabah

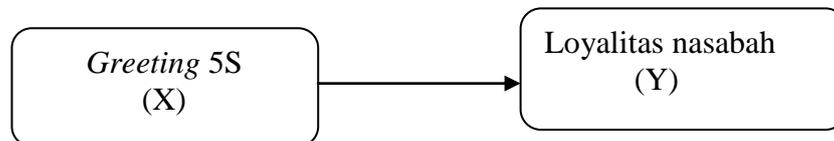
Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah mengkaji tentang reputasi perusahaan. Metode yang digunakan dalam penelitian sama-sama menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif berdasarkan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara, dokumentasi.

Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti terletak pada lokasi dan bidang kajiannya. Lokasi dalam penelitian ini adalah kota Jakarta, sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti berada di Kota Medan.

C. Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini dapat dibuat suatu kerangka pemikiran yang dapat menjadi landasan dalam penulisan ini yang pada akhirnya dapat diketahui variabel mana yang paling dominan mempengaruhi keunggulan bersaing pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi. Variabel-variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah keunggulan bersaing sebagai variabel dependen. Sedangkan loyalitas nasabah sebagai variabel independent. Berdasarkan

pernyataan diatas, maka dapat disusun sebuah kerangka teoritis seperti yang tersaji pada gambar dibawah ini:



Gambar 2.1: Skema Kerangka Teoritis

D. Hipotesis

Berdasarkan teori-teori dan hasil penelitian seperti yang terlihat dalam kerangka konseptual, rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut: Terdapat pengaruh positif dan signifikan *greeting 5S* terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Sedangkan maksud dari penelitian deskriptif adalah penelitian ini dilakukan untuk mengukur suatu objek atau bidang tetapi belum mengetahui hubungan antara faktor atau variabel tersebut. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan karakteristik atau fungsi dari suatu variabel atau hanya beberapa variabel dalam suatu situasi dari suatu grup, misalnya karakteristik pengguna suatu produk, dan juga untuk mengetahui persepsi dari pengguna suatu produk. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dan kemudian data yang didapat akan dikelola menggunakan SPSS.²⁰

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang digunakan dalam penelitian yaitu pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi yang berlokasi di Kota Medan. Adapun waktu penelitian akan dilakukan pada bulan Juni sampai Oktober 2019.

**Tabel 3.1
Pelaksanaan Waktu Penelitian**

Proses penelitian	Bulan/Mingguan																			
	Juni 2019				Juli 2019				Agustus 2019				September 2019				Oktober 2019			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan judul	■																			
Penyusunan proposal		■	■	■	■															
Bimbingan proposal					■	■	■	■	■	■										
Seminar proposal												■								
Pengumpulan Data													■	■						
Skripsi														■	■	■				
ACC Skripsi																	■			
Meja Hijau																		■		

²⁰ Arifah Rahmawati, Tugas Akhir, (2017).

C. Populasi Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian. Populasi juga diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²¹ Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi yang berjumlah 100 nasabah, yang dijadikan sebagai objek penelitian untuk memperoleh informasi dan data yang diinginkan.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada di populasi, hal seperti ini dikarenakan adanya keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu, maka oleh sebab itu peneliti dapat memakai sampel yang diambil dari populasi.

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{457}{1 + 457(0,1)^2}$$

$$n = \frac{457}{1 + 457(0,01)}$$

$$n = \frac{457}{1 + 45,57}$$

²¹*Ibid.*

$$n = \frac{457}{5,57}$$

$$n = 61$$

Setelah melakukan perhitungan, maka diperoleh hasil bahwa sampel pada penelitian ini ditetapkan sebanyak 61 responden/nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi.

c. Teknik Penarikan Sampel

Teknik pemilihan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik *Accidental Sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel. Oleh karena itu yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah para nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi.

D. Variabel Penelitian

Variabel Penelitian Variabel merupakan atribut suatu objek yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini menggunakan variabel diantaranya yaitu: variabel bebas. Variabel bebas adalah suatu variabel yang variasinya mempengaruhi variabel lain atau bisa diartikan variabel yang pengaruhnya terhadap variabel lain yang ingin diketahui. Variabel independen atau variabel bebas pada penelitian ini adalah *Greeting 5S (X)*. Variabel terikat adalah variabel penelitian yang diukur untuk mengetahui besarnya efek atau pengaruh variabel lain. Variabel terikat atau variabel dependent pada penelitian ini adalah loyalitas nasabah (Y).

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dalam penelitian. Dalam penelitian ini, variabel yang diteliti dibagi menjadi 2 (dua) kelompok yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

Definisi operasional variabel yang diteliti adalah sebagai berikut :

1. Loyalitas nasabah merupakan perilaku yang ditunjukkan oleh nasabah dengan pembelian produk secara rutin yang didasarkan pada unit pengambilan keputusan.
2. *Greeting* (salam/tegur sapa) yaitu mengucapkan sebuah ungkapan yang biasanya digunakan oleh seseorang untuk melakukan tegur sapa atau salam dengan orang lain.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Anget atau kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang didistribusikan melalui perantata atau atau diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab dibawah pengawasan peneliti. Responden ditentukan berdasarkan tehnik sampling. Kusioner digunakan untuk mendapatkan keterangan dari sample atau sumber yang beraneka ragam yang lokasinya sering tersebar di daerah yang nasional ada kalanya internasional. Anget pada umumnya meminta keterangan tentang fakta yang diketahui oleh responden atau juga mengenai pendapat atau sikap.

Kuesioner pada skripsi ini bersifat tertutup yaitu alternatif jawaban telah ditentukan sebelumnya oleh Peneliti yang akan diajukan kepada nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi. Kuesioner digunakan untuk mengetahui pengaruh pelayanan *greeting* 5s terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dengan menggunakan sekala Likert, maka variabel yang akan di ukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel, kemudian sub variabel dijabarkan menjadi indicator – indicator yang dapat diukur. Akhirnya indikator – indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik toak untuk membuat instrument yang berupa pertanyaan atau pertnyataan yang dapat di jawab oleh responden.

Tabel 3.2
Instrument Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data dengan cara mengkaji beberapa buku atau literatur yang relevan dan mendukung pokok persoalan yang diteliti. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data mengenai profil dan data pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi.

G. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono, instrumen penelitian adalah suatu alat yang diamati. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian. Indikator tersebut dituangkan secara rinci dalam butir-butir pertanyaan yang berupa angket dan dibagikan kepada responden.²²

Penelitian ini mengadopsi instrumen penelitian yang telah digunakan peneliti sebelumnya yang telah diuji validitas dan reliabilitas oleh pengujipada penelitian sebelumnya. Instrumen pada penelitian ini berupa angket/kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang telah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih, dimana terdapat tiga variabel yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas nasabah.

H. Teknik Analisis Data

Metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data dan menguji hipotesis yaitu dengan menggunakan analisa regresi linier sederhana, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan menggunakan bantuan perangkat lunak *Microsoft Excel 2007* dan *SPSS (Statistical Package for Social Sciences)* versi 20.0.

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, cet, 19 (Bandung: Alfabeta, 2012, hal. 66

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas berkenaan dengan tingkat kecermatan suatu instrument penelitian. Untuk mengukur validitas setiap butir pertanyaan maka digunakan teknik korelasi *product moment*, yaitu²³:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Keterangan:

n = banyaknya pasangan pengamatan

$\sum x_i$ = jumlah pengamatan variabel x

$\sum y_i$ = jumlah pengamatan variabel y

$(\sum x_i^2)$ = jumlah kuadrat pengamatan variabel x

$(\sum y_i^2)$ = jumlah pengamatan variabel y

$(\sum x_i)^2$ = kuadrat jumlah pengamatan variabel x

$(\sum y_i)^2$ = pengamatan jumlah variabel y

$\sum x_i y_i$ = jumlah hasil kali variabel x dan y

Ketentuan apakah suatu butir instrumen valid tidak adalah melihat dari probabilitas koefisien korelasinya. Uji signifikan dilakukan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} dan nilai positif maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

Hipotesisnya adalah:

a) $H_0: p = 0$ [tidak ada korelasi signifikan skor item dengan total skor (tidak valid)]

b) $H_1: p \neq 0$ [ada korelasi signifikan skor item dengan total skor (valid)]

Kriteria penerimaan/penolakan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, cet, 19 (Bandung: Alfabeta, 2012, hal. 248)

- a) Tolak H_0 jika nilai korelasi adalah positif dan probabilitas yang dihitung $<$ nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed $< \alpha 0,05$).
- b) Terima H_0 jika nilai korelasi adalah negatif dan atau probabilitas yang dihitung $>$ nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed $> \alpha 0,05$).

b. Uji Reliabilitas

Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk melihat apakah instrument yang handal dan dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas ini dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha* dengan rumus sebagai berikut²⁴:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

- r = Reliabilitas instrument (*cronbach alpha*)
 k = Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir
 σ_1^2 = Varians Total

Dengan kriteria:

- a) Jika nilai *cronbach alpha* $\geq 0,6$ maka instrument variabel adalah reliabel (terpercaya).
- b) Jika nilai *cronbach alpha* $\leq 0,6$ maka instrument variabel tidak reliabel (tidak terpercaya).

2. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah sampel yang ditetapkan tetap dapat dilakukan analisis dan melihat apakah model prediksi yang dirancang telah dapat dimasukkan kedalam serangkaian data. Maka perlu dilakukan pengujian data sebagai berikut:

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, cet, 19 (Bandung: Alfabeta, 2012, hal. 257

a) Uji Normalitas

Untuk mengetahui tidak normalnya atau apakah dalam modal regresi variabel x_1 dan x_2 dan variabel Y atau keduanya berdistribusi normal maka digunakan uji normalitas.

b) Uji Multikolinearitas

Uji ini digunakan untuk menemukan apakah terdapat korelasi yang tinggi di antara variabel bebas dalam model regresi linier. Uji multikolinearitas juga terdapat beberapa ketentuan, yakni:

Jika nilai *tolerance and value inflation factor* (VIF) hasil regresi tidak melebihi dari 4 dan 5 maka dapat dipastikan tidak terjadi multikolinearitas di antara variabel independen tersebut.

c) Uji Heterokedastisitas

Uji ini digunakan agar mengetahui adanya ketidak samaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam sebuah modal regresi. Bentuk pengujian yang digunakan dengan metode informal atau metode grafik *scatterplot*:

Dasar analisis:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar di atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y , maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3. Analisa Regresi Linier Sederhana

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Pada kasus regresi sederhana terdapat satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen. Regresi sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

a = konstanta

b = Koefisien regresi

X = Pelayanan *Greeting* 5S

Y = Loyalitas nasabah

4. Uji Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis peneliti menggunakan alat analisis berupa koefisien determinasi, uji statistik F dan uji statistik t.

a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t dapat dilakukan sebagai berikut:²⁵

- 1) Jika nilai statistik t hitung lebih tinggi dibandingkan t tabel, maka H_0 ditolak atau H_a diterima.
- 2) Jika jumlah *degree of freedom* (df) adalah ≥ 20 pada derajat kepercayaan sebesar 5% dan nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut), maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Hal ini menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

b. Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1 atau ($0 < x < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

²⁵Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Cetakan Keempat.* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), h. 38.

Secara umum, koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya memiliki nilai koefisien determinasi yang tinggi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Penelitian

1. Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi

PT. Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu bank nasional terbesar di Indonesia dan dikenal sebagai bank dengan pelayanan terbaik. Mandiri bank dibentuk sebagai hasil merger dari 5 (lima) bank di bawah Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN), yakni PT. Bank Bali Tbk, PT. Bank Universal Tbk, PT Bank Prima Express, PT Bank Artamedia, dan PT. Bank Patriot, yang prosesnya berhasil diselesaikan pada tahun 2002. Pada tahun 2004, Standart Chartered Bank dan PT. Astra Internasional Tbk mengambil alih PT Bank Mandiri Tbk dan memulai proses transformasi secara besar-besaran di dalam organisasi. Pelayanan prima PT Bank Mandiri meliputi produk keuangan yang lengkap dan inovatif, kemudahan dan keamanan bagi nasabah yang ditunjang oleh teknologi informasi, sistem manajemen resiko yang canggih dan terdepan, serta sumberdaya manusia yang handal.

Selanjutnya, pada tanggal 10 november 2004 Bank Mandiri mendirikan unit usaha syariah (UUS) yaitu PT. Bank Syariah Mandiri. PT. Bank Syariah Mandiri adalah unit usaha syariah (UUS) pertama yang menetapkan sistem *Office Chanelling* per 1 maret 2006, yang salah satunya terletak di Medan. Sejak itu, kinerja perusahaan PT. Bank Syariah Mandiri terus meningkat. Hal ini tercermin dari meningkatnya hasil penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) di 145 cabang.

Berbagai produk yang ditawarkan PT. Bank Syariah Mandiri meliputi Mandiri Tabungan Syariah, Mandiri Pendidikan Syariah, Mandiri Deposito Syariah, Mandiri Giro Syariah, dan Mandiri Pembiayaan Kemilikan Rumah (KPR) Syariah. Dengan tawaran margin yang kompetitif untuk masing-masing produk tersebut. Selain itu, bagi nasabah yang telah membuka rekening di PT. Bank Syariah Mandiri maka secara otomatis transaksi perbankannya dapat juga dilakukan di seluruh cabang konvensional di seluruh Indonesia.²⁶

²⁶ <https://www.syariahamandiri.co.id/sejarah>

2. Visi dan Misi, dan Tujuan PT. Bank Syariah Mandiri

a. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri

Visi PT. Bank Syariah Mandiri adalah menjadi penyedia jasa keuangan Syariah terkemuka di Indonesia, yang memiliki fokus pada segmen Usaha Kecil dan Menengah (UKM) dan *Consumers*.²⁷

Sedangkan misi PT. Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:

1. Menjalankan usaha keuangan sesuai prinsip syariah yang tumbuh secara berkesinambungan untuk mendapatkan hasil yang optimal.
2. Meyediakan produk dan jasa keuangan syariah yang memberi solusi atas kebutuhan nasabah sebagai upaya melengkapi layanan PT. Bank Syariah Mandiri.
3. Memperkerjakan karyawan dengan membekali pelatihan-pelatihan serta memberikan penghargaan atas prestasi kerja.
4. Melayani seluruh lapisan masyarakat dengan mempertahankan standar kualitas yang tinggi serta berusaha menjadi panutan dalam tata kelola usaha yang baik.²⁸

b. Tujuan dibentuknya PT. Bank Syariah Mandiri

Tujuan dibentuknya Mandiri Bank Syariah adalah sebagai berikut:

- a. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk ber-muamalat secara Islam, agar terhindar dari praktek-praktek *riba'* atau jenis-jenis usaha yang mengandung unsur *gharar* (tipuan), dan juga dapat menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi rakyat.
- b. Menciptakan suatu keadilan dalam bidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.
- c. Meningkatkan kualitas hidup umat dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kelompok miskin, yang diarahkan kepada kegiatan produktif, menuju terciptanya kemandirian usaha.

²⁷ <https://www.syariahmandiri.co.id> (diakses tanggal 3 Maret 2019)

²⁸ Ibid

- d. Menjaga stabilitas ekonomi moneter. Dengan aktivitasnya PT. Bank Syariah Mandiri mampu menghindari pemanasan ekonomi akibat inflasi, menghindari persaingan tidak sehat.
- e. Untuk menanggulangi masalah kemiskinan yang pada umumnya merupakan program utama negara-negara yang sedang berkembang.

3. Logo dan Makna Logo Bank Syariah Mandiri



Gambar 4.1
Logo Bank Syariah Mandiri

Adapun arti dan makna logo Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:

- a. Huruf kecil pada logo memiliki pengertian bahwa Bank Syariah Mandiri merupakan bank yang ramah, rendah hati, dan memiliki aspirasi untuk semakin dekat dengan nasabah dan tetap dengan sikap membumi.
- b. Lembang logo divisualkan membentuk gelombang berwarna emas merupakan lambang kemakmuran dengan harapan nasabah selalu bermitra dengan Bank Syariah Mandiri.
- c. Letak lambang logo diatas huruf logo melambangkan sikap progresif menuju kemakmuran.

4. Produk Bank Syariah Mandiri

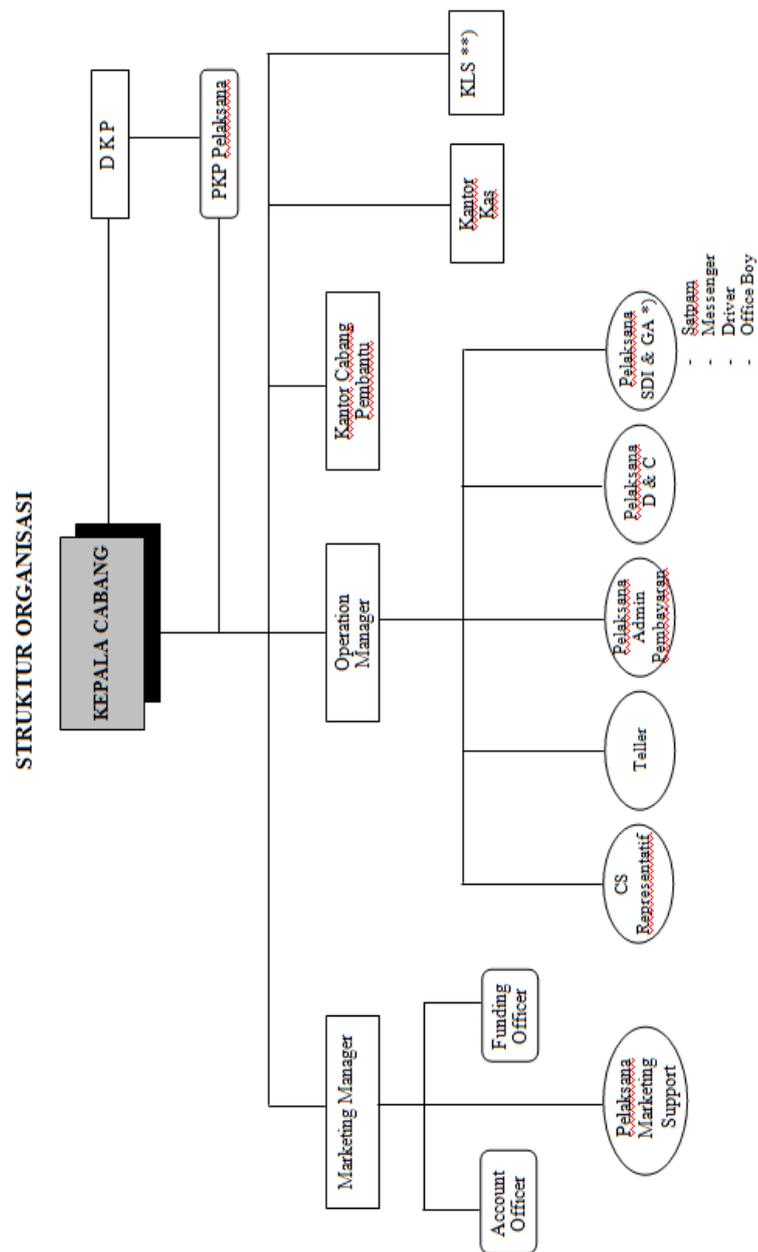
Bank Syariah menawarkan beragam produk keuangan yang biasa digunakan untuk memenuhi kebutuhan financial ekonomi masyarakat yang lebih aman dan sejahtera. Produk keuangan yang ditawarkan salah satunya dalam bentuk simpanan atau tabungan.

- a. Produk simpanan (*funding products*)
 - 1) Giro
 - BSM Giro
 - BSM Giro Valas
 - BSM Giro Singapore
 - BSM Giro Euro
 - 2) Tabungan
 - BSM Tabungan Berencana
 - BSM Tabungan Investa Cendikia
 - BSM Tabungan Dollar
 - BSM Tabungan Pensiun
 - BSM Tabungan Tabunganku
 - BSM Tabungan Mabror
 - Tabungan Mabror
 - Tabungan Saham Syariah
 - 3) Depositio
 - BSM Deposito
 - BSM Deposito Valas

- b. Produk Pembiayaan (Finance Products)
 - 1) Pembiayaan konsumen
 - BSM Impian
 - Pembiayaan Pensiun
 - Pembiayaan Griya BSM

5. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Perusahaan



a. Struktur Organisasi

Sebuah perusahaan yang besar maupun kecil tentunya sangat memerlukan adanya struktur organisasi perusahaan, yang menerangkan kepada seluruh karyawan untuk mengerti apa tugas dan betasan-batasan tugasnya, kepada siapa dia bertanggungjawab sehingga pada akhirnya aktivitas akan berjalan secara sistematis dan terkoordinir.²⁹

Dalam struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi, sumber wewenang tertinggi berasal dari *Branch Manager* yang bertanggung jawab terhadap segala keputusan yang diambil pada kantor KCP Medan Setia Budi. Selanjutnya *Branch Manager* mendelegasikan kepada *Branch Service Manager*. Dan *Office Chanelling Manager* berfungsi sebagai pengawas kantor cabang. Struktur organisasi pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi berbentuk garis dan staf dimana tanggung jawab dan wewenang di dalam perusahaan secara vertikal dan mencerminkan hubungan antara bagian-bagian yang horizontal.

b. Uraian Tugas

Uraian struktur organisasi pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi adalah sebagai berikut³⁰:

1) *Branch Manager*

Tugas pokok

- a. Mengkoordinasikan perencanaan, pengarahan, koordinasi, dan pengawasan kegiatan bisnis cabang agar mencapai target finansial yang sudah ditetapkan oleh manajemen dan kegiatan operasional cabang agar dilaksanakan sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku serta memastikan *service exelet* sudah dijalankan oleh seluruh bawahan.
- b. Memimpin tim untuk pencapaian semua target finansial.
- c. Membuat perencanaan penjualan (berkoordinasi dengan *head syariah branch banking*).

²⁹ <https://www.syariahmandiri.co.id> (diakses tanggal 3 Maret 2019)

³⁰ <https://www.syariahmandiri.co.id> (diakses tanggal 3 Maret 2019)

- d. Mengkoordinasikan, memeriksa, dan memberikan persetujuan sesuai wewenang pada seluruh transaksi kas, *customer service*, serta transaksi giro, transfer, dan kliring.
- e. Memonitor biaya-biaya yang timbul di bagiannya, demikian pula volume transaksi serta sumber daya yang ada di bagiannya guna memperoleh efisiensi kerja.
- f. Melaksanakan pembagian tugas bawahan serta membina kerja sama antar staf.

Kewajiban

- 1) Mengelola portofolio total AUM dan *new sales* secara rutin.
- 2) Memonitor aktivitas tenaga penjual untuk pencapaian target mereka.
- 3) Membantu PFC untuk mencapai target mereka.
- 4) Menguasai, menjiwai, serta melaksanakan peraturan serta kebijakan perusahaan.
- 5) Memonitor bawahan agar melaksanakan tugas sesuai dengan *job description* masing-masing serta menjaga kedisiplinan kerja bawahan (ketepatan dan kelengkapan kehadiran).

Wewenang

1. Melakukan verifikasi serta *override* transaksi sesuai unit yang telah ditetapkan oleh manajemen.
2. Memeriksa kelengkapan dokumen sesuai dengan persyaratan pembukaan rekening, deposito lainnya.
3. Menyetujui pembukaan dan penutupan rekening sesuai dengan prosedur operasi.
4. Menandatangani *advice* debit, *advice* kredit, warkat, kliring, maupun surat-surat dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan aspek operasi di cabang, dengan ketentuan berdasarkan kebijakan operasi di cabang.

Tanggung jawab

1. Bertanggung jawab untuk semua kegiatan pelayanan di cabang.
2. Bertanggung jawab untuk semua kegiatan operasional cabang.
3. Memonitor agar pelayanan standar dilakukan secara maksimal oleh bawahan sehingga kepuasan nasabah terjaga.

4. Memonitor setiap keluhan nasabah sekaligus memeriksa laporan akan hal-hal yang harus dikerjakan sehubungan dengan keluhan tersebut.
5. Memastikan terlaksananya pelayanan prima kepada *prime customer*.

2) Office Channeling Manager

Tugas pokok

1. Membantu cabang syariah khususnya dalam penjualan produk syariah.
2. Membantu memberikan panduan dalam penjualan produk syariah, serta memberikan saran, strategi dan pelatihan.
3. Terlibat dalam koordinasi penjualan produk syariah.
4. Memimpin dan mengkoordinasi program motivasi penjualan produk syariah untuk *office channelling*.

Kewajiban

1. Secara langsung melaporkan kepada manager area Bank Syariah.
2. Memberikan laporan harian kepada MIS Syariah (*Management Information System*)
3. Memantau dan menganalisis kinerja perusahaan *office channeling*.
4. Membantu aktivitas penjualan produk apabila dibutuhkan.
5. Membantu perkembangan produk untuk disosialisasikan dan mengkoordinasi secara reguler program motivasi penjualan syariah.

Wewenang

Memberikan saran kepada setiap cabang syariah apabila ada permasalahan yang bisa diatasi.

Tanggung jawab

1. Memantau pencapaian target setiap cabang syariah.
2. Menentukan pembagian target setiap cabang syariah.

3) Branch Service Manager

Tugas pokok

1. Merencanakan dan mengevaluasikan kegiatan yang dapat meningkatkan *cross selling* atas produk PT. Bank Syariah Mandiri.
2. Maintain nasabah prima yang memberikan pengaruh besar pada portofolio cabang.

3. Meningkatkan produk *knowledge* CS bank mengenai prosedur pelayanan maupun segi promosinya.
4. Mendukung dan menjalankan *marketing campaign* kantor pusat dan memasarkan seluruh produk bisnis yang ada.
5. Mencocokkan GL tiap awal dan akhir hari.

Kewajiban

- 1) Memonitor agar prosedur pelayanan standart dilakukan secara maksimal oleh bawahan sehingga kepuasan nasabah tercapai.
- 2) Menangani setiap keluhan dari nasabah dan sekaligus membuat laporan akan hal-hal yang harus dikerjakan sehubungan dengan keluhan tersebut.
- 3) Memastikan terlaksananya pelayanan prima kepada *prime customer*.
- 4) Memonitor bawahan agar melaksanakan tugas sesuai dengan *job description*, serta menjaga kedisiplinan kerja bawahan.

Wewenang

1. Membantu, menerima dan melayani kebutuhan transaksi nasabah.
2. Melakukan verifikasi serta *override* transaksi sesuai batas yang ditetapkan oleh manajemen.
3. Memeriksa kelengkapan dokumen sesuai dengan persyaratan pembukaan rekening, deposito, dan lainnya.
4. Menyetujui pembukaan dan penutupan rekening sesuai dengan prosedur operasi.
5. Menandatangani *advice* debit, *advice* kredit, warkat, kliring, maupun surat-surat dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan aspek operasi di cabang, dengan ketentuan berdasarkan kebijakan operasi di cabang.

Tanggung jawab

1. Memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan reveral penjualan dari *staff service* di cabang.
2. Perencanaan serta pengawasan atas persediaan kas untuk menunjang kelancaran operasional serta dalam batas yang efisien termasuk memonitor batasnya.
3. Mengkoordinir pengamanan dari khasanah serta pengamanan dari uang tunai bank selama jam kerja maupun diluar jam kerja.

4. Mengawasi serta mengkoordinir terlaksananya proses transaksi di bagian kas secara aman, efektif dan tepat waktu.

4) Teller

Tugas pokok

1. Melayani transaksi nasabah dan calon nasabah sesuai aturan yang berlaku serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.
2. Melakukan *cross sell* produk bank syariah sesuai dengan target yang telah ditentukan.
3. Memproses RTGS.

Kewajiban

1. Memberikan pelayanan dengan standar pelayanan yang tinggi kepada nasabah sehingga mencerminkan pola kerja profesional, efektif dan efisien.
2. Melayani nasabah dengan baik.
3. Membuat laporan yang dibutuhkan oleh atasan dalam kaitan pelaksanaan tugas yang diberikan dengan tepat waktu.

Wewenang

1. Menerima dan melayani transaksi tunai maupun nasabah baik rupiah maupun valas sesuai batas yang ditetapkan manajemen operasional.
2. Memeriksa dan melakukan verifikasi keabsahan warkat.

Tanggung jawab

1. Memastikan transaksi yang diinput sudah sesuai dengan aturan yang berlaku di PT. Bank Syariah Mandiri.
2. Memeriksa secara teliti mengenai keabsahan warkat atau media lainnya sekaligus melakukan pemeriksaan terhadap seluruh transaksi yang ditangani.
3. Melakukan pencocokan transaksi yang dilakukan antara fisik dengan pencatatan di komputer.

5) Customer Service (CS)

Tugas pokok

1. Melayani nasabah dan calon nasabah akan informasi tentang produk dan layanan yang ditawarkan oleh PT. Bank Syariah Mandiri.

2. Melakukan *cross sell* produk PT. Bank Syariah Mandiri.
3. Menangani keluhan nasabah sesuai sistem dan peraturan yang berlaku.
4. Proses pembukaan rekening dan penutupan rekening.
5. Mengeluarkan dan memblokir *VE card*.
6. Mengurus kas kecil.
7. *Keep and balancing* rekening kreditur.

Kewajiban

1. Memelihara deposito berjangka.
2. FFM (*free format message*) untuk cabang dan unit cabang lain.
3. *Releasing and bloking VE card*.
4. Memproses dan mengadministrasikan transaksi pajak.

Wewenang

1. Menerima dan melayani kebutuhan transaksi perbankan nasabah.
2. Memberikan nomor rekening pada nasabah.
3. Menyerahkan cek dan BG kepada nasabah sesuai dengan instruksi nasabah.

Tanggung jawab

1. Memeriksa kelengkapan dokumen sesuai dengan persyaratan pembukaan rekening.
2. Memastikan transaksi yang diinput sudah sesuai aturan yang berlaku di PT. Bank Syariah Mandiri untuk mencapai hasil yang memuaskan.
3. Mengadministrasikan semua dokumentasi file operasional untuk CHO (kliring, PDC, LLG dan TT)

6) Personal Financial Consultant

Tugas pokok

1. Mencari informasi calon nasabah baik dari data base yang ada, media cetak, dan elektronik, dan lain-lain, sehingga diperoleh nasabah yang potensial sesuai dengan segmen yang dituju guna mencapai target portofolio yang sudah ditetapkan.
2. Aktif melakukan *cross sell* serta *top up* dari *axisting* nasabah.
3. Mencapai target *revenue to cost* yang telah ditentukan.

Kewajiban

1. Memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah, termasuk pembukaan dan penutupan rekening, informasi produk (saldo dan transaksi), serta penanganan keluhan.
2. Memberikan pelayanan dengan standar pelayanan yang tinggi kepada nasabah sehingga mencerminkan pola kerja yang profesional, efektif dan efisien.
3. Secara konsisten terus berinteraksi dengan nasabah mengenai semua informasi tentang produk, dan program promosi.
4. Menangani setiap keluhan dari nasabah dan sekaligus membuat laporan akn hal-hal yang harus dikerjakan sehubungan dengan adanya keluhan tersebut.
5. Melayani nasabah dengan baik (kompeten, tanpa masalah, dan tepat waktu), baik melalui telepon maupun datang langsung sesuai prosedur yang berlaku.

Wewenang

1. Menerima dan melayani kebutuhan transaksi perbankan nasabah.
2. Memberikan nomor rekening kepada nasabah.
3. Menyerahkan cek, BG kepada nasabah sesuai dengan instruksi nasabah.

Tanggung jawab

1. Menguasai, menjiwai, serta melaksanakan peraturan serta kebijakan perusahaan yang tertuang dalam SISPRO, internal memo, peraturan bank indonesia dan peraturan pemerintah lainnya.
2. Memastikan transaksi yang diinput sudah sesuai aturan yang berlaku.

B. Deskripsi Karakteristik Responden

1. Deskripsi Data

Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel X dan 10 pertanyaan untuk variabel Y, di mana yang menjadi variabel X adalah pelayanan *Greeting 5S*, yang menjadi variabel Y adalah loyalitas nasabah. Angket yang diberikan ini

diberikan kepada 61 responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan *skala Likert* berbentuk tabel ceklis.

Tabel 4.1
Skala Pengukuran Likert

Pernyataan	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Data-data yang telah diperoleh dari angket akan disajikan dalam bentuk kuantitatif dengan responden sebanyak 61 orang. Adapun dari ke-61 responden tersebut identifikasi datanya disajikan penulis sebagai berikut.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	27	44,26%
2	Perempuan	34	55,74%
	Jumlah	61	100,00%

Sumber: data diolah (2019)

Tabel di atas menjelaskan bahwa dari 61 responden yang diteliti, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 44,26%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 55,74%.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	<25 Thn	28	45,90%
2	25-35 Thn	23	37,70%
3	>35 Thn	10	16,40%
	Jumlah	61	100,00%

Sumber: data diolah (2019)

Tabel di atas menjelaskan bahwa dari 61 responden yang diteliti, responden yang berusia <25 Thn adalah sebanyak 28 orang (45,9%). Responden yang berusia 25-35 Thn adalah sebanyak 23 orang (37,7)%. Sedangkan responden yang berusia >35 Thn adalah sebanyak 10 orang (16,4%).

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA	32	52,46%
2	D-3	23	37,70%
3	S-1	6	9,84%
	Jumlah	61	100,00%

Sumber: data diolah (2019)

Tabel di atas menjelaskan bahwa dari 61 responden yang diteliti, responden yang berpendidikan SMA adalah sebanyak 32 orang (52,46%). Responden yang berpendidikan D-3 adalah sebanyak 23 orang (37,7)%. Responden yang berpendidikan S-1 adalah sebanyak 6 orang (9,84%).

C. Penyajian Data

1. *Greeting 5S*

Tabel 4.5
Hasil Jawaban Responden untuk Variabel *Greeting 5S*

No. Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	27	44,26%	15	24,59%	13	21,31%	6	9,84%	0	0,00%	61	100%
2	31	50,82%	10	16,39%	17	27,87%	3	4,92%	0	0,00%	61	100%
3	29	47,54%	11	18,03%	15	24,59%	6	9,84%	0	0,00%	61	100%
4	32	52,46%	11	18,03%	13	21,31%	5	8,20%	0	0,00%	61	100%
5	31	50,82%	11	18,03%	15	24,59%	4	6,56%	0	0,00%	61	100%
6	32	52,46%	12	19,67%	11	18,03%	6	9,84%	0	0,00%	61	100%
7	28	45,90%	10	16,39%	17	27,87%	6	9,84%	0	0,00%	61	100%
8	27	44,26%	13	21,31%	14	22,95%	7	11,48%	0	0,00%	61	100%
9	21	34,43%	8	13,11%	25	40,98%	7	11,48%	0	0,00%	61	100%
10	24	39,34%	13	21,31%	19	31,15%	5	8,20%	0	0,00%	61	100%

Dari data lampiran dapat disimpulkan:

1. Jawaban responden tentang karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi selalu tersenyum dalam melayani nasabah, mayoritas responden lebih banyak menjawab dengan skor 5 (sangat setuju) sebesar 44,26%.
2. Jawaban responden tentang karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi selalu gembira dalam melayani nasabah, mayoritas responden lebih banyak menjawab dengan skor 5 (sangat setuju) sebesar 50,82%.
3. Jawaban responden tentang karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi bersikap ramah dan sopan, mayoritas responden lebih banyak menjawab dengan skor 5 (sangat setuju) sebesar 47,54%.
4. Jawaban responden tentang karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi bersikap baik kepada nasabah, mayoritas responden lebih banyak menjawab dengan skor 5 (sangat setuju) sebesar 52,46%.
5. Jawaban responden tentang karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi selalu menyapa nasabah, mayoritas responden lebih banyak menjawab dengan skor 5 (sangat setuju) sebesar 50,82%.
6. Jawaban responden tentang karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi tidak lupa menanyakan masalah yang dihadapi oleh nasabah, mayoritas responden lebih banyak menjawab dengan skor 5 (sangat setuju) sebesar 52,46%.
7. Jawaban responden tentang karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi selalu mengucapkan salam, mayoritas responden lebih banyak menjawab dengan skor 5 (sangat setuju) sebesar 45,9%.
8. Jawaban responden tentang karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi selalu menanyakan kabar nasabah, mayoritas responden lebih banyak menjawab dengan skor 5 (sangat setuju) sebesar 44,26%.
9. Jawaban responden tentang karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi bersikap santun dalam melayani nasabah, mayoritas responden lebih banyak menjawab dengan skor 3 (kurang setuju) sebesar 40,98%.
10. Jawaban responden tentang karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi melayani nasabah dengan sepenuh hati, mayoritas responden lebih banyak menjawab dengan skor 5 (sangat setuju) sebesar 39,34%.

2. Loyalitas Nasabah

Tabel 4.6
Hasil Jawaban Responden untuk Loyalitas Nasabah

No. Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	32	52,46%	17	27,87%	7	11,48%	5	8,20%	0	0,00%	61	100%
2	39	63,93%	8	13,11%	12	19,67%	2	3,28%	0	0,00%	61	100%
3	32	52,46%	12	19,67%	12	19,67%	5	8,20%	0	0,00%	61	100%
4	36	59,02%	10	16,39%	12	19,67%	3	4,92%	0	0,00%	61	100%
5	35	57,38%	12	19,67%	12	19,67%	2	3,28%	0	0,00%	61	100%
6	36	59,02%	14	22,95%	9	14,75%	2	3,28%	0	0,00%	61	100%
7	29	47,54%	13	21,31%	15	24,59%	4	6,56%	0	0,00%	61	100%
8	31	50,82%	18	29,51%	10	16,39%	2	3,28%	0	0,00%	61	100%
9	29	47,54%	10	16,39%	17	27,87%	5	8,20%	0	0,00%	61	100%
10	20	32,79%	18	29,51%	20	32,79%	3	4,92%	0	0,00%	61	100%

Dari data lampiran dapat disimpulkan:

1. Jawaban responden tentang saya senang menggunakan produk atau jasa PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi, mayoritas responden lebih banyak menjawab dengan skor 5 (sangat setuju) sebesar 52,46%.
2. Jawaban responden tentang produk atau jasa PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi benar-benar cocok untuk saya., mayoritas responden lebih banyak menjawab dengan skor 5 (sangat setuju) sebesar 63,93%.
3. Jawaban responden tentang saya akan merekomendasikan keluarga saya untuk menggunakan produk atau jasa PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi, mayoritas responden lebih banyak menjawab dengan skor 5 (sangat setuju) sebesar 52,46%.
4. Jawaban responden tentang saya akan selalu menggunakan produk atau jasa PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi, mayoritas responden lebih banyak menjawab dengan skor 5 (sangat setuju) sebesar 59,02%.
5. Jawaban responden tentang saya akan berkunjung kembali ke PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi, mayoritas responden lebih banyak menjawab dengan skor 5 (sangat setuju) sebesar 57,38%.

6. Jawaban responden tentang saya senang berkunjung ke PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi, mayoritas responden lebih banyak menjawab dengan skor 5 (sangat setuju) sebesar 59,02%.
7. Jawaban responden tentang saya senang dengan fasilitas PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi, mayoritas responden lebih banyak menjawab dengan skor 5 (sangat setuju) sebesar 47,54%.
8. Jawaban responden tentang fasilitas PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi lengkap, mayoritas responden lebih banyak menjawab dengan skor 5 (sangat setuju) sebesar 50,82%.
9. Jawaban responden tentang saya senang dengan keramahan staf PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi, mayoritas responden lebih banyak menjawab dengan skor 5 (sangat setuju) sebesar 47,54%.
10. Jawaban responden tentang keramahan staf PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi membuat nasabah senang, mayoritas responden lebih banyak menjawab dengan skor 5 (sangat setuju) sebesar 32,79%.

Tabel 4.7
Uji Validitas Pelayanan *Greeting 5S* (X)

Item	Nilai Korelasi	Profitabilitas	Keterangan
Item 1	0,757 (positif)	0,005 < 0,005	Valid
Item 2	0,448 (positif)	0,005 < 0,005	Valid
Item 3	0,744 (positif)	0,005 < 0,005	Valid
Item 4	0,61 (positif)	0,005 < 0,005	Valid
Item 5	0,593 (positif)	0,005 < 0,005	Valid
Item 6	0,771 (positif)	0,005 < 0,005	Valid
Item 7	0,58 (positif)	0,005 < 0,005	Valid
Item 8	0,643 (positif)	0,005 < 0,005	Valid
Item 9	0,503 (positif)	0,005 < 0,005	Valid
Item 10	0,545 (positif)	0,005 < 0,005	Valid

Sumber: Diolah dari SPSS versi 16

Dari semua butir pernyataan untuk variabel Pelayanan *Greeting 5S* ternyata semua pernyataan status valid. Data dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari nilai r_{tabel} 0,169 dan nilai probabilitas tidak melebihi dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa 10 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu menunjukkan suatu yang diukur dalam kuesioner tersebut.

Tabel 4.8
Uji Validitas Loyaltias Nasabah (Y)

Item	Nilai Korelasi	Profitabilitas	Keterangan
Item 1	0,702 (positif)	0,005 < 0,005	Valid
Item 2	0,53 (positif)	0,005 < 0,005	Valid
Item 3	0,728 (positif)	0,005 < 0,005	Valid
Item 4	0,611 (positif)	0,005 < 0,005	Valid
Item 5	0,597 (positif)	0,005 < 0,005	Valid
Item 6	0,692 (positif)	0,005 < 0,005	Valid
Item 7	0,685 (positif)	0,005 < 0,005	Valid
Item 8	0,656 (positif)	0,005 < 0,005	Valid
Item 9	0,601 (positif)	0,005 < 0,005	Valid
Item 10	0,41 (positif)	0,005 < 0,005	Valid

Sumber: Diolah dari SPSS versi 16

Dari semua butir pernyataan untuk variabel Loyaltias Nasabah ternyata semua pernyataan status valid. Data dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari nilai r_{tabel} 0,169 dan nilai probabilitas tidak melebihi dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa 10 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu menunjukkan suatu yang diukur dalam kuesioner tersebut.

b. Uji Reliabilitas

Selanjutnya item instrumen yang valid diatas diuji reliabilitasnya untuk mengetahui apakah seluruh item pernyataan dari tiap variabel sudah menerangkan tentang variabel yang diteliti, uji reliabilitasnya dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Kriteria penilaian dalam menguji reliabilitas instrument adalah apabila nilai *Cronbach's Alpha* ≥ 0.6 , maka penelitian tersebut dianggap reliabel, hasilnya seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabel Variabel X dan Y

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N Of Items	Status
Pelayanan <i>Greeting 5S</i> (X)	0,916	10	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0,905	10	Reliabel

Sumber Hasil data oleh SPSS 16.0

Tabel 4.9 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* variabel Sistem Pengendalian Manajemen sebesar 0,916. Nilai *Cronbach's Alpha* variabel Kinerja

Karyawan sebesar 0,905. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha*.

C. Analisis Data

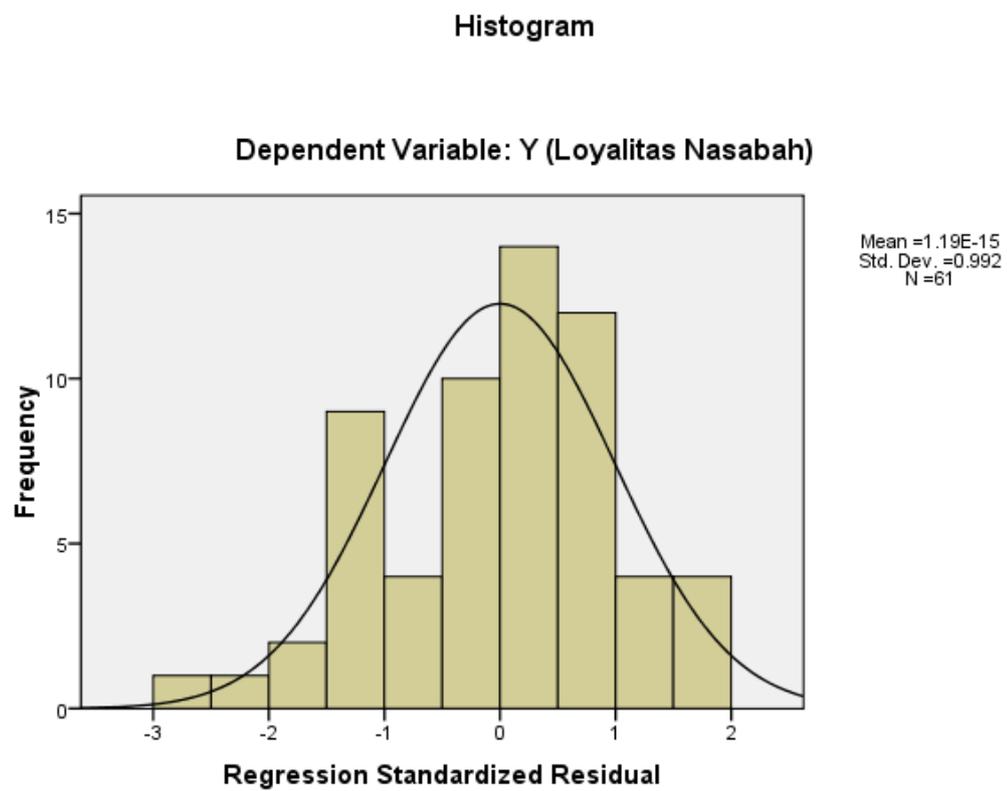
1. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah di dalam model regresi variabel independen dengan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas data diperoleh dengan melihat grafik histogram dengan kurva normal yang disajikan dalam output SPSS. Hasil pengujian normalitas dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov test* adalah sebagai berikut:

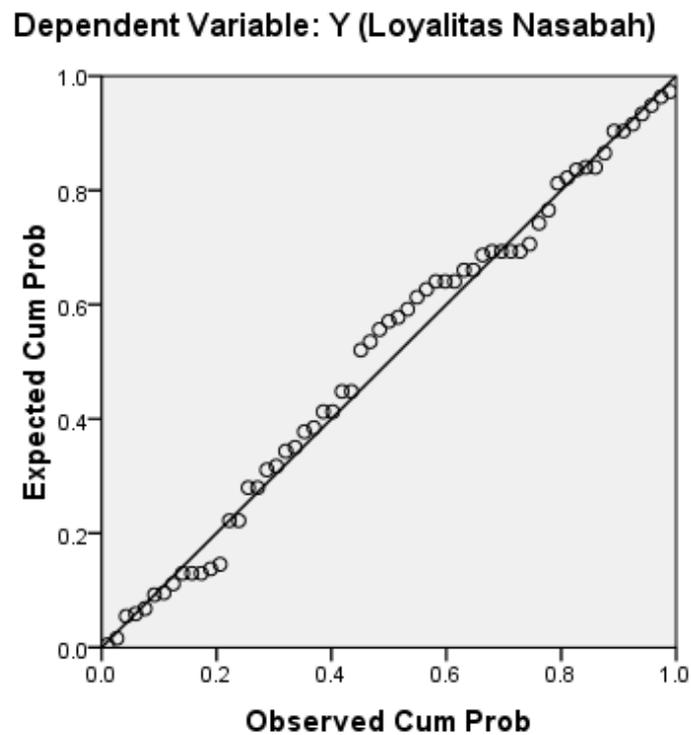
Jika probabilitas yang dihitung \geq probabilitas ditetapkan sebesar 0,05 pada nilai kolmogrov-smirov (asym. Sig. (2-tailed) \geq α 0,05 maka data normal dan jika probabilitas yang dihitung \leq probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 pada nilai Kolmogrov-Smirnov.



Gambar 4.2
Grafik Histogram

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa kurva grafik histogram menggambarkan kurva yang berbentuk lonceng. Hal ini mengindikasikan bahwa data berdistribusi normal. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa model regresi berdistribusi normal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.2
Grafik P-P Plot

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa sebaran data berada disekitar garis diagonal (tidak terpencah jauh dari garis diagonal). Hal ini mengindikasikan bahwa data berdistribusi normal. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa model regresi berdistribusi normal.

Jika dilihat dengan uji Kolmogorov Smirnov, maka dapat kita lihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.10
Hasil Uji Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X (Pelayanan Greeting 5S)	Y (Loyalitas Nasabah)
N		61	61
Normal Parameters ^a	Mean	39.6042	41.4167
	Std. Deviation	6.39980	6.07266
Most Extreme Differences	Absolute	.099	.122
	Positive	.099	.085
	Negative	-.098	-.122
Kolmogorov-Smirnov Z		.619	1.191
Asymp. Sig. (2-tailed)		.304	.117

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan tabel di atas Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov di atas dapat diketahui bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov pada baris Assymp. Sig. (2-tailed) adalah di atas 0,05 hal ini berarti telah memenuhi standar yang ditetapkan. Dengan ketentuan Assymp. Sig. (2-tailed) > 0,05 maka data mempunyai distribusi normal. Dengan demikian dapat dikatakan model regresi memenuhi asumsi normalitas sehingga layak digunakan.

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan yang linier diantara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Menurut singgih santoso (2002), untuk menguji ada tidaknya gejala multikolinieritas digunakan VIF (Variance Inflation Factor). Jika nilai VIF dibawah 10 maka model regresi yang diajukan tidak terdapat gejala multikolinieritas, begitu sebaliknya jika VIF lebih besar dari 10 maka terjadi gejala multikolinieritas.

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.864	3.518		4.509	.000		
	X (<i>Greeting 5S</i>)	.643	.087	.695	7.426	.000	1.000	1.000

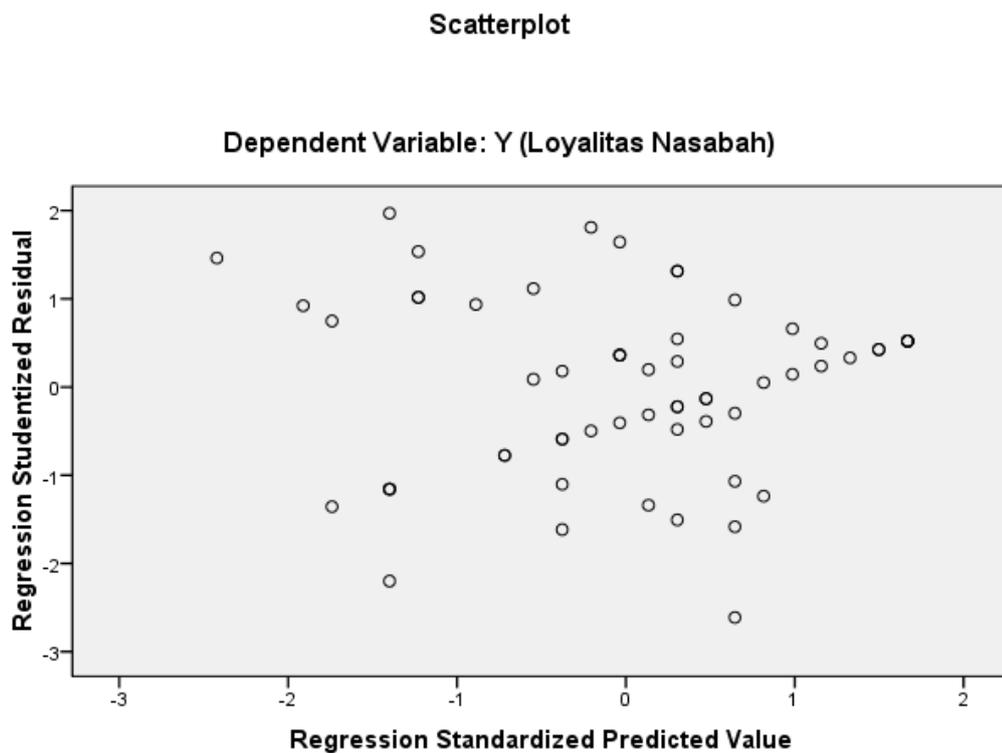
a. Dependent Variable: Y (Loyalitas Nasabah)

Berdasarkan Tabel 4.10 diatas nilai VIF untuk seluruh variabel bebas yang terdiri dari *Greeting 5S* memiliki nilai VIF di bawah 10. Sehingga model yang diajukan dalam penelitian ini tidak mengandung gejala Multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah asumsi yang sangat berkaitan dengan dependensi hubungan antar variabel. Untuk mendeteksi adanya gejala Heteroskedastisitas digunakan grafik Scatter Plot. Adapun pedoman pengambilan keputusan, yaitu:

- 1) Jika ada pola tertentu maka terjadi Heteroskedastisitas
- 2) Jika tidak ada pola tertentu maka tidak terjadi Heteroskedastisitas



Gambar 4.3
Hasil Grafik Scatter Plot

Berdasarkan grafik diatas, dapat diketahui bahwa seluruh model regresi memiliki grafik scatter plot dengan titik-titik yang terbentuk menyebar secara acak diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, dan tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian model yang diajukan dalam penelitian ini terbebas dari gejala Heteroskedastisitas.

d. Uji Linieritas

Uji linieritas adalah keadaan di man ahubungan antara variabel dependen dengan variabel independen bersifat linier (garis lurus) dengan range variabel independen tertentu. Dalam uji linieritas dapat dilakukan dengan cara membandingkan Freg hitung dan Freg tabel

Pada dasarnya uji linieritas ini merupakan pengujian terhadap rumusan hipotesis nully (H_0) seperti:

H_0 = Korelasi arah regresi tidak berarti melawan korelasi regresi

H_a = Regresi linier melawan regresi tidak linier

Uji linieritas dilakukan dengan rumus:

$$F_{reg} = \frac{Rku}{Rkrku}$$

Keterangan:

F_{reg} = Nilai F untuk garis regresi

Rku = Rara-rata jumlah kuadrat keuntungan

Rkrku = Rata-rata kuadrat residu

Tabel 4.12
Uji Linieritas

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	60% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X (Pelayanan <i>Greeting</i> 5S)	60.633	60	.000	39.60417	38.3074	40.9009
Y (Loyalitas Nasabah)	66.824	60	.000	41.41667	40.1862	42.6471

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dimaksudkan untuk menguji sejauh apa dan bagaimana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah (Y), sedangkan variabel independennya adalah dan *Greeting* 5S.

Tabel 4.13
Hasil Uji Regresi

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.864	3.518		4.509	.000		
	X (<i>Greeting 5S</i>)	.643	.087	.695	7.426	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y (Loyalitas Nasabah)

Dari tabel diatas didapat persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 15,864 + 0,643X$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas maka dapat dijabarkan sebaagi berikut:

- Angka konstanta sebesar 15,864 menyatakan bahwa jika variabel independen yaitu *Greeting 5S* dalam keadaan konstan atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol) maka loyalitas nasabah (Y) adalah sebesar 15,864.
- Nilai koefisien regresi *Greeting 5S* (X) sebesar 0,643 menyatakan bahwa setiap penambahan *Greeting 5S* 1% maka akan meningkatkan loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,643.

3. Hasil Pengujian Hipotesis

- Hasil Uji Regresi secara parsial (uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh masing-masing variabel bebas/independen terhadap variabel terikat atau dependen. Untuk mengetahui signifikan atau ada tidaknya pengaruh variabel independen (*Greeting 5S*) terhadap loyalitas nasabah digunakan uji t, dengan hipotesis sebagai berikut:

H_a: secara parsial *Greeting 5S* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

H₀: *Greeting 5S* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

Untuk menerima atau menolak suatu hipotesis menggunakan kriteria sebagai berikut:

- Jika Probabilitas (sig penelitian) > 0,05, maka H₀ tidak dapat ditolak (menerima H₀)

- 2) Jika profitabilitas (sig penelitian) < 0,05, maka H_0 ditolak dan menerima H_a

Nilai 0,05 merupakan taraf yang signifikan dari 5% (0,05). Ringkasan hasil pengujian pengaruh variabel independen terhadap dependen disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14
Hasil Uji t Statistik

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.864	3.518		4.509	.000		
	X (<i>Greeting 5S</i>)	.643	.087	.695	7.426	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y (Loyalitas Nasabah)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan mengenai uji hipotesis secara parsial dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, sebagai berikut:

Untuk *Greeting 5S* diperoleh t_{hitung} 7,426. Karena t_{hitung} (7,426) > t_{tabel} (1,671) maka H_a diterima sehingga dapat disimpulkan *Greeting 5S* berpengaruh secara parsial dan positif terhadap loyalitas nasabah.

Kriteria pengambilan keputusan:

H_0 diterima apabila $-t_{tabel} 1,671 \leq t_{hitung} 7,426 \leq t_{tabel} 1,671$

H_a diterima apabila $t_{hitung} 7,426 \geq t_{tabel} 1,671$

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu ($0 < R < 1$). Semakin besar koefisien determinasi nya maka semakin besar variasi variabel independen nya mempengaruhi variabel dependen nya. Dan semakin kecil angkanya semakin lemah hubungannya.

Tabel 4.14
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.695 ^a	.483	.474	3.93578

a. Predictors: (Constant), X (*Greeting 5S*)

b. Dependent Variable: Y (Loyalitas Nasabah)

Berdasarkan hasil tersebut, maka penelitian ini menggunakan data adjusted R Square. Dari hasil uji uji regresi dengan menggunakan SPSS 16.0. didapat nilai koefisien determinasi sebesar 0,483 menunjukkan bahwa loyalitas nasabah dipengaruhi oleh *Greeting 5S* sebesar 48,3% sedangkan sisanya dipengaruhi variabel/faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

D. Interpretasi Hasil Analisis Data

Dari pengujian statistik baik secara parsial maupun secara simultan dapat dijelaskan pengaruh rasio *Greeting 5S* terhadap loyalitas nasabah dapat diuraikan sebagai berikut:

Untuk *Greeting 5S* diperoleh t_{hitung} 7,426. Karena t_{hitung} (7,426) > t_{tabel} (1,671) maka H_a diterima sehingga dapat disimpulkan *Greeting 5S* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah. *Greeting* yaitu mengucapkan sebuah ungkapan yang biasanya digunakan oleh seseorang untuk melakukan tegur sapa atau salam dengan orang lain. *Greeting* (tegur sapa) bisa diungkapkan juga yaitu berkomunikasi dengan seseorang.³¹ Gracia Pratiwi Dyah Kusumanigrum Pengaruh Kualitas Pelayanan Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah BMT Al Ikhlas Yogyakarta.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan perusahaan sangat berpengaruh terhadap loyalitasnya nasabah. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah *Greeting 5S* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dari hasil penelitian ini *Greeting 5S* memiliki nilai signifikansinya sebesar 0,873. Nilai

³¹ Ibid. 147.

ini lebih besar dari tingkat signifikansinya sebesar 0,05, yang artinya secara parsial variabel *Greeting 5S* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab empat, maka kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Untuk *Greeting 5S* diperoleh $t_{hitung} 7,426$. Karena $t_{hitung} (7,426) > t_{tabel} (1,671)$ maka H_a diterima sehingga dapat disimpulkan *Greeting 5S* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah *Greeting 5S* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dari hasil penelitian ini *Greeting 5S* memiliki nilai signifikansinya sebesar 0,873. Nilai ini lebih besar dari tingkat signifikansinya sebesar 0,05, yang artinya secara parsial variabel *Greeting 5S* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
2. Berdasarkan hasil tersebut, maka penelitian ini menggunakan data adjusted R Square. Dari hasil uji uji regresi dengan menggunakan SPSS didapat nilai koefisien determinasi sebesar 0,483 menunjukka bahwa loyalitas nasabah dipengaruhi oleh *Greeting 5S* sebesar 48,3% sedangkan sisanya dipengaruhi variabel/faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka disini peneliti memberikan berbagai saran, yaitu:

1. Bagi peneliti berikutnya disarankan untuk menambah variabel lainnya selain *Greeting 5S*, sehingga penelitian selanjutnya akan lebih akurat.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperpanjang periode pengamatan agar hasil penelitian yang diperoleh akan lebih maksimal.
3. Sebaiknya perusahaan memperhatikan *Greeting 5S* sehingga loyalitas nasabah akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeda, 2011.
- Anwar, Muhammad. *Fiqh Islam*. Bandung: PT. Almu'arif, 2012.
- Arif, M. Nur Riant. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Arifin, Johan. *Etika Bisnis Islami*. Semarang: Walisongo Press, 2009.
- Cahyani, Ati. *Strategi dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Indeks. 2005.
- Departemen Agama RI, *Alqur'an dan Terjemahannya*. Semarang: CV. Asy Syifa' , 2012.
- Dimiyati, Mohammad, *Analisis SEM dalam uji pengaruh beberapa variable terhadap loyalitas*, Jakarta: Mitra wacana media, 2009.
- Gunara, Thorik. *Marketing Muhammad SAW*. Bandung: CV Multi Trust Creative Service, 2007.
- Hari, Cecep Syamsul. *Ringkasan Shahih Al Bukhari*. Bandung: Mizan, 2007.
- Ikatan Bangkir Indonesia, *Mengelola kualitas layanan perbankan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Kartajaya, Hermawan, *Syariah Marketing*, Bandung: PT Mizan Pustaka, 2006.
- Noventi, Eka, Risma. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu*. Jember: STAIN Jember. 2012
- Ristiyanti, Prasetijo, Teddy. *perilaku konsumen*, Yogyakarta. Andi Yogyakarta, 2005.
- Rozalinda. *Fikih Ekonomi Syariah. Prinsip dan Implementasi pada Sektor Keuangan Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011.
- Sarwoto. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia. 2010
- Sugeng, Budiono. *Bunga Rampai Higiene Perusahaan Ergonomi (HIPERKES) dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja*. Universitas Diponegoro. Semarang: Badan Penerbit. 2005.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012.

Syani, Abdul. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara. 2012.

Yulawan, Prasetya, Teddy. *Becoming sniper*, Jakarta: transmedia pustaka, 2010.

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH PELAYANAN *GREETING 5S* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP MEDAN SETIA BUDI

Responden yang terhormat,

Dimohonkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdra/Sdri untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi angket ini. Diharapkan dalam pengisiannya responden menjawab dengan leluasa sesuai dengan persepsi Anda.

Anda diharapkan menjawab dengan jujur dan terbuka sebab tidak ada jawaban yang benar dan salah. Data dibutuhkan untuk keperluan studi/ilmiah.

Sesuai dengan kode etik penelitian, penulis menjamin kerahasiaan semua data. Kesediaan Bapak/Ibu/Sdra/Sdri mengisi angket ini adalah bantuan tak ternilai bagi penulis. Akhirnya, penulis sampaikan terima kasih atas kerjasamanya.

Peneliti,

PUJIATI
NPM: 1501270016

KUESIONER PENELITIAN

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Usia : <25 Thn 25-35 Thn >35 Thn
3. Tingkat Pendidikan : SMA D-3 S-1
4. Masa Bekerja : < 5 tahun 5-10 tahun > 10 tahun

KETERANGAN

- SS : Sangat setuju
- S : Setuju
- KS : Kurang setuju
- TS : Tidak setuju
- STS : Sangat tidak setuju

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET:

1. Bapak/Ibu diminta untuk memberikant anggapan atas pernyataan yang ada pada angket ini sesuai dengan keadaan, pendapat, dan perasaan Bapak/Ibu, bukan berdasarkan pendapat umum atau pendapat orang lain.
2. Berikanlah tanda checklist (√) pada kolom yang Bapak/Ibu anggap sesuai dengan jawaban pada Bapak/Ibu.

Greeting 5S (X)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi selalu tersenyum dalam melayani nasabah					
2	Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi selalu gembira dalam melayani nasabah					
3	Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi bersikap ramah dan sopan					
4	Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi bersikap baik kepada nasabah					
5	Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi selalu menyapa nasabah					
6	Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi tidak lupa menanyakan masalah yang dihadapi oleh nasabah					
7	Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi selalu mengucapkan salam					
8	Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi selalu menanyakan kabar nasabah					
9	Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi bersikap santun dalam melayani nasabah					
10	Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi melayani nasabah dengan sepenuh hati					

Loyalitas Nasabah (Y)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya senang menggunakan produk atau jasa PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi					
2	Produk atau jasa PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi benar-benar cocok untuk saya.					
3	Saya akan merekomendasikan keluarga saya untuk menggunakan produk atau jasa PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi					
4	Saya akan selalu menggunakan produk atau jasa PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi					
5	Saya akan berkunjung kembali ke PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi					
6	Saya senang berkunjung ke PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi					
7	Saya senang dengan fasilitas PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi					
8	Fasilitas PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi lengkap					
9	Saya senang dengan keramahan staf PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi					
10	Keramahan staf PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi membuat nasabah senang					

HASIL SPSS

Regression

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.695 ^a	.483	.474	3.93578

a. Predictors: (Constant), X (Greeting 5S)

b. Dependent Variable: Y (Loyalitas Nasabah)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	854.329	1	854.329	55.152	.000 ^a
	Residual	913.934	59	15.490		
	Total	1768.262	60			

a. Predictors: (Constant), X (Greeting 5S)

b. Dependent Variable: Y (Loyalitas Nasabah)

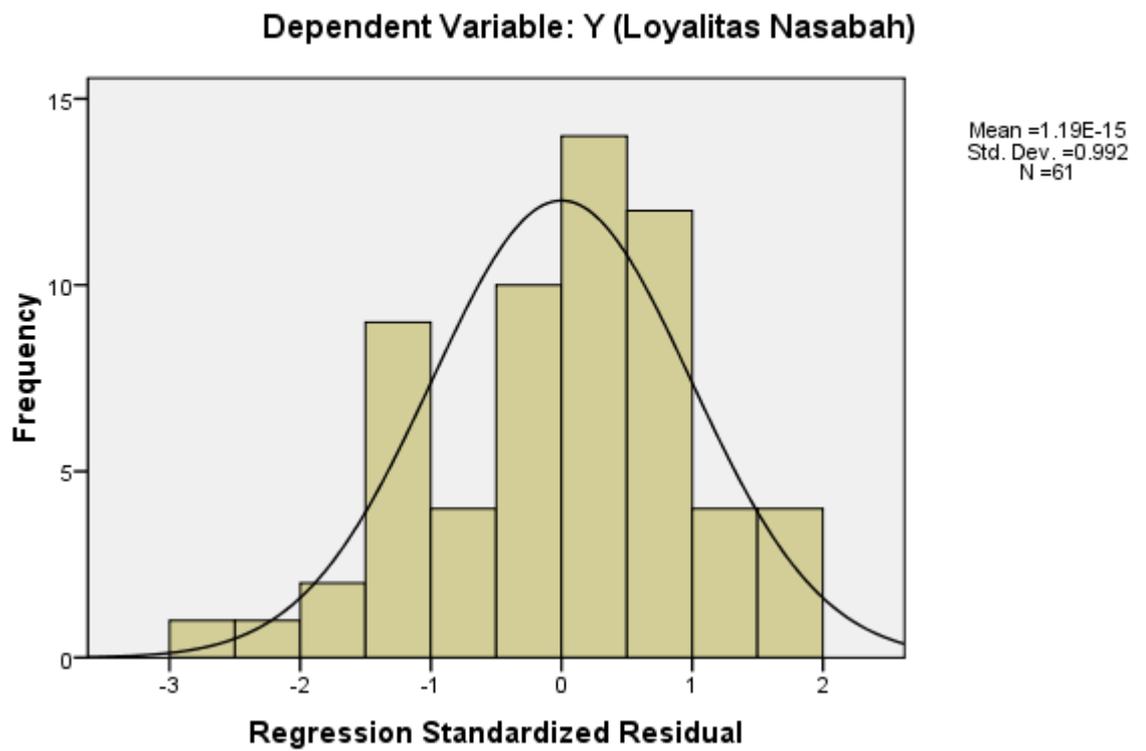
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.864	3.518		4.509	.000		
	X (Greeting 5S)	.643	.087	.695	7.426	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y (Loyalitas Nasabah)

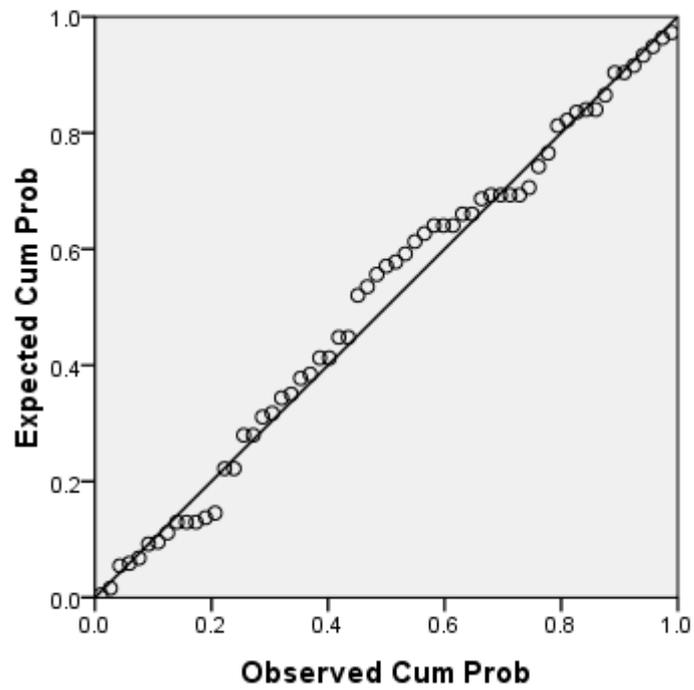
Charts

Histogram



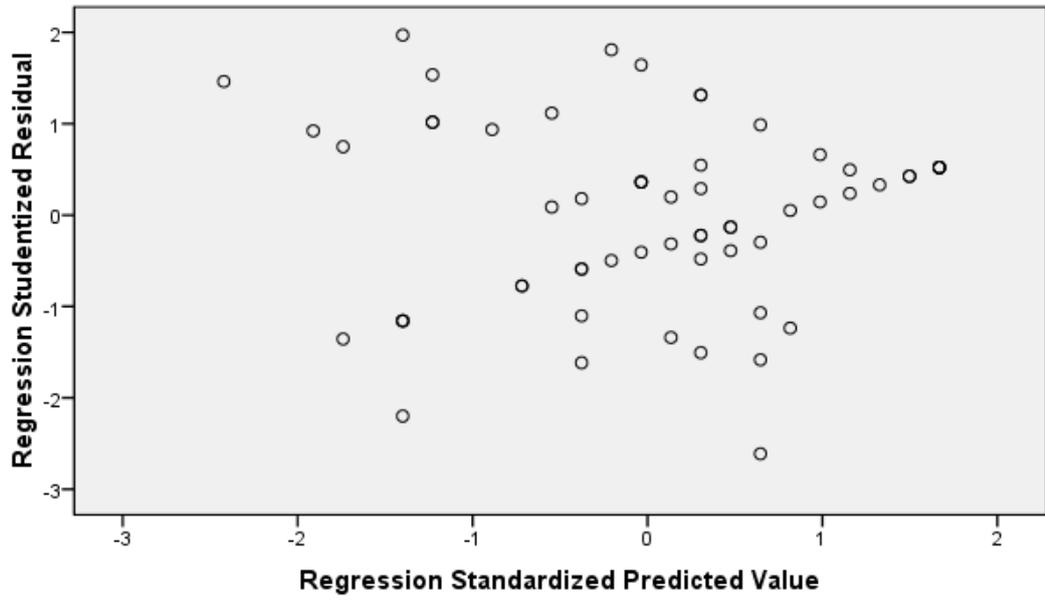
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y (Loyalitas Nasabah)



Scatterplot

Dependent Variable: Y (Loyalitas Nasabah)



Hasil Jawaban Responden untuk Variabel X

No.	Butir Angket										Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	42
2	5	3	3	5	3	4	3	3	5	3	37
3	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	43
4	5	3	5	3	5	5	5	4	5	4	44
5	4	3	5	5	3	5	4	5	5	3	42
6	3	5	3	4	5	4	3	5	3	5	40
7	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	45
8	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	37
9	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	42
10	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	44
11	2	5	2	3	4	3	5	3	5	3	35
12	5	5	5	5	2	2	5	2	5	2	38
13	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	38
14	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	44
15	5	2	5	2	5	5	5	2	2	5	38
16	4	4	4	5	5	5	5	2	5	2	41
17	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	40
18	5	2	5	3	3	3	3	3	3	3	33
19	3	3	3	2	5	2	5	2	2	5	32
20	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
24	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
25	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	45
26	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	42
27	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	47
28	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	42
29	2	5	2	2	5	2	2	5	2	2	29
30	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	46
31	2	5	2	3	5	3	2	3	2	5	32
32	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	40
33	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	33

37	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	48
38	3	3	3	3	2	4	2	5	2	5	32
39	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	36
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
43	5	4	5	5	4	3	5	4	3	4	42
44	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43
45	5	2	5	2	3	5	5	5	3	5	40
46	3	5	4	5	3	5	2	5	4	3	39
47	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	38
48	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	43
49	5	3	5	5	3	5	3	5	5	3	42
50	4	3	5	3	5	5	3	5	3	5	41
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	36
53	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	44
54	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	47
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
56	2	5	2	5	2	2	5	2	5	2	32
57	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	46
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
59	2	5	2	2	5	2	5	2	2	5	32
60	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	26
61	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	44

Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Y

No.	Butir Angket										Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	45
2	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	44
3	4	5	3	5	5	4	5	4	3	4	42
4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	38
5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	5	42
6	4	3	4	5	5	5	3	5	5	4	43
7	5	5	3	5	5	4	3	4	5	4	43
8	3	3	5	4	5	3	5	4	4	5	41
9	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	42
10	3	3	5	3	4	5	5	5	3	3	39
11	5	4	5	4	5	4	3	4	3	3	40
12	5	3	3	4	5	4	5	3	5	4	41
13	3	4	3	5	3	3	4	4	4	3	36
14	5	3	5	4	5	3	4	4	4	3	40
15	5	3	4	3	3	4	4	3	5	5	39
16	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	39
17	5	3	5	4	5	5	3	5	3	3	41
18	5	4	5	3	5	4	5	4	4	3	42
19	5	4	3	5	5	3	5	5	3	3	41
20	4	5	3	3	3	5	5	4	5	3	40
21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
22	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	43
23	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	43
24	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	44
25	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	45
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
29	2	5	2	5	5	5	5	5	2	2	38
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
31	2	5	2	3	5	3	2	3	2	5	32
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
33	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	5	3	3	5	4	5	4	5	3	4	41

37	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	48
38	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	28
39	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	36
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
43	5	4	5	5	4	3	5	4	3	4	42
44	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43
45	5	2	5	2	3	5	5	5	3	5	40
46	3	5	4	5	3	5	2	5	4	3	39
47	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	38
48	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	43
49	5	3	5	5	3	5	3	5	5	3	42
50	4	3	5	3	5	5	3	5	3	5	41
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	36
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
54	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	47
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
56	2	5	2	5	2	2	5	2	5	2	32
57	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	46
58	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	38
59	2	5	2	2	5	2	5	2	2	5	32
60	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	38
61	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	43

Tabel R

dk	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
1	0,988	0,997	1,000	1,000	1,000
2	0,900	0,950	0,980	0,990	0,999
3	0,805	0,878	0,934	0,959	0,991
4	0,729	0,811	0,882	0,917	0,974
5	0,669	0,755	0,833	0,875	0,951
6	0,622	0,707	0,789	0,834	0,925
7	0,582	0,666	0,750	0,798	0,898
8	0,549	0,632	0,716	0,765	0,872
9	0,521	0,602	0,685	0,735	0,847
10	0,497	0,576	0,658	0,708	0,823
11	0,476	0,553	0,634	0,684	0,801
12	0,458	0,532	0,612	0,661	0,780
13	0,441	0,514	0,592	0,641	0,760
14	0,426	0,497	0,574	0,623	0,742
15	0,412	0,482	0,558	0,606	0,725
16	0,400	0,468	0,543	0,590	0,708
17	0,389	0,456	0,529	0,575	0,693
18	0,378	0,444	0,516	0,561	0,679
19	0,369	0,433	0,503	0,549	0,665
20	0,360	0,423	0,492	0,537	0,652
21	0,352	0,413	0,482	0,526	0,640
22	0,344	0,404	0,472	0,515	0,629
23	0,337	0,396	0,462	0,505	0,618
24	0,330	0,388	0,453	0,496	0,607
25	0,323	0,381	0,445	0,487	0,597
26	0,317	0,374	0,437	0,479	0,588
27	0,312	0,367	0,430	0,471	0,579
28	0,306	0,361	0,423	0,463	0,570
29	0,301	0,355	0,416	0,456	0,562
30	0,296	0,349	0,409	0,449	0,554
31	0,291	0,344	0,403	0,442	0,547
32	0,287	0,339	0,397	0,436	0,539
33	0,283	0,334	0,392	0,430	0,532
34	0,279	0,329	0,386	0,424	0,525
35	0,275	0,325	0,381	0,418	0,519
36	0,271	0,320	0,376	0,413	0,513
37	0,267	0,316	0,371	0,408	0,507
38	0,264	0,312	0,367	0,403	0,501

dk	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
39	0,261	0,308	0,362	0,398	0,495
40	0,257	0,304	0,358	0,393	0,490
41	0,254	0,301	0,354	0,389	0,484
42	0,251	0,297	0,350	0,384	0,479
43	0,248	0,294	0,346	0,380	0,474
44	0,246	0,291	0,342	0,376	0,469
45	0,243	0,288	0,338	0,372	0,465
46	0,240	0,285	0,335	0,368	0,460
47	0,238	0,282	0,331	0,365	0,456
48	0,235	0,279	0,328	0,361	0,451
49	0,233	0,276	0,325	0,358	0,447
50	0,231	0,273	0,322	0,354	0,443
51	0,228	0,271	0,319	0,351	0,439
52	0,226	0,268	0,316	0,348	0,435
53	0,224	0,266	0,313	0,345	0,432
54	0,222	0,263	0,310	0,342	0,428
55	0,220	0,261	0,307	0,339	0,424
56	0,218	0,259	0,305	0,336	0,421
57	0,216	0,256	0,302	0,333	0,418
58	0,214	0,254	0,300	0,330	0,414
59	0,213	0,252	0,297	0,327	0,411
60	0,211	0,250	0,295	0,325	0,408
61	0,209	0,248	0,293	0,322	0,405
62	0,208	0,246	0,290	0,320	0,402
63	0,206	0,244	0,288	0,317	0,399
64	0,204	0,242	0,286	0,315	0,396
65	0,203	0,240	0,284	0,313	0,393
66	0,201	0,239	0,282	0,310	0,390
67	0,200	0,237	0,280	0,308	0,388
68	0,198	0,235	0,278	0,306	0,385
69	0,197	0,234	0,276	0,304	0,382
70	0,195	0,232	0,274	0,302	0,380
71	0,194	0,230	0,272	0,300	0,377
72	0,193	0,229	0,270	0,298	0,375
73	0,191	0,227	0,268	0,296	0,372
74	0,190	0,226	0,266	0,294	0,370
75	0,189	0,224	0,265	0,292	0,368
76	0,188	0,223	0,263	0,290	0,366
77	0,186	0,221	0,261	0,288	0,363

dk	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
78	0,185	0,220	0,260	0,286	0,361
79	0,184	0,219	0,258	0,285	0,359
80	0,183	0,217	0,257	0,283	0,357
81	0,182	0,216	0,255	0,281	0,355
82	0,181	0,215	0,254	0,280	0,353
83	0,180	0,213	0,252	0,278	0,351
84	0,179	0,212	0,251	0,276	0,349
85	0,178	0,211	0,249	0,275	0,347
86	0,177	0,210	0,248	0,273	0,345
87	0,176	0,208	0,246	0,272	0,343
88	0,175	0,207	0,245	0,270	0,341
89	0,174	0,206	0,244	0,269	0,339
90	0,173	0,205	0,242	0,267	0,338
91	0,172	0,204	0,241	0,266	0,336
92	0,171	0,203	0,240	0,265	0,334
93	0,170	0,202	0,238	0,263	0,332
94	0,169	0,201	0,237	0,262	0,331
95	0,168	0,200	0,236	0,260	0,329
96	0,167	0,199	0,235	0,259	0,327
97	0,166	0,198	0,234	0,258	0,326
98	0,165	0,197	0,232	0,257	0,324
99	0,165	0,196	0,231	0,255	0,323
100	0,164	0,195	0,230	0,254	0,321
∞	0,052	0,062	0,074	0,081	0,104

Tabel t

dk	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001	0,0005
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	318,309	636,619
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	22,327	31,599
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	10,215	12,924
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	7,173	8,610
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	5,893	6,869
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,208	5,959
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	4,785	5,408
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	4,501	5,041
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,297	4,781
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,144	4,587
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,025	4,437
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	3,930	4,318
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	3,852	4,221
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	3,787	4,140
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	3,733	4,073
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	3,686	4,015
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,646	3,965
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,610	3,922
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,579	3,883
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,552	3,850
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,527	3,819
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,505	3,792
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,485	3,768
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,467	3,745
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,450	3,725
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,435	3,707
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,421	3,690
28	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,408	3,674
29	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,396	3,659
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,385	3,646
31	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744	3,375	3,633
32	1,309	1,694	2,037	2,449	2,738	3,365	3,622
33	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733	3,356	3,611
34	1,307	1,691	2,032	2,441	2,728	3,348	3,601
35	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724	3,340	3,591
36	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719	3,333	3,582
37	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715	3,326	3,574
38	1,304	1,686	2,024	2,429	2,712	3,319	3,566

dk	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001	0,0005
39	1,304	1,685	2,023	2,426	2,708	3,313	3,558
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,307	3,551
41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701	3,301	3,544
42	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698	3,296	3,538
43	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695	3,291	3,532
44	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692	3,286	3,526
45	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690	3,281	3,520
46	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687	3,277	3,515
47	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685	3,273	3,510
48	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682	3,269	3,505
49	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680	3,265	3,500
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678	3,261	3,496
51	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676	3,258	3,492
52	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674	3,255	3,488
53	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672	3,251	3,484
54	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670	3,248	3,480
55	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668	3,245	3,476
56	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667	3,242	3,473
57	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665	3,239	3,470
58	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663	3,237	3,466
59	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662	3,234	3,463
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,232	3,460
61	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659	3,229	3,457
62	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657	3,227	3,454
63	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656	3,225	3,452
64	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655	3,223	3,449
65	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654	3,220	3,447
66	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652	3,218	3,444
67	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651	3,216	3,442
68	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650	3,214	3,439
69	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649	3,213	3,437
70	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648	3,211	3,435
71	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647	3,209	3,433
72	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646	3,207	3,431
73	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645	3,206	3,429
74	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644	3,204	3,427
75	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643	3,202	3,425
76	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642	3,201	3,423
77	1,293	1,665	1,991	2,376	2,641	3,199	3,421

dk	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001	0,0005
78	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640	3,198	3,420
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640	3,197	3,418
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	3,195	3,416
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	3,194	3,415
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	3,193	3,413
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,191	3,412
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,190	3,410
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	3,189	3,409
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,188	3,407
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,187	3,406
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	3,185	3,405
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	3,184	3,403
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	3,183	3,402
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	3,182	3,401
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	3,181	3,399
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	3,180	3,398
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	3,179	3,397
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	3,178	3,396
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	3,177	3,395
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	3,176	3,394
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627	3,175	3,393
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	3,175	3,392
100	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	3,174	3,390
∞	1,282	1,646	1,962	2,330	2,581	3,174	3,300



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Bisa menyempah surat ini agar diterbitkan Nomor dan tanggalnya



Hal : Permohonan Persetujuan Judui
 Kepada : Yth Bapak Dekan FAI UMSU
 Di
 Tempat

21 Sya'ban 1440 H
 27 April 2019 M

Dengan Hormat
 Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Pujiati
 Npm : 1501270016
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Kredit Kumalatif : 3,29/134
 Megajukan Judul sebagai berikut :



No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Pengaruh Pelayanan Greeting 5S terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi	27/4 2019 ACC-f	Ainul Mardiana C.P.	acc 30/4/2019
2	Pengaruh proses rekrutmen, seleksi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi			
3	Analisis pengaruh etos kerja islami terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi			

Demikian Permohonan ini saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
 Hormat Saya

(Pujiati)

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir: Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Unggul Berakhlak & Capaian

Efektif menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya



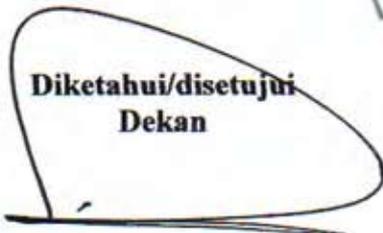
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : PUJIATI
 NPM : 1501270016
 Semester : VIII (Delapan)
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)
 Ketua Program Studi : Selamat Pohan S.Ag, MA
 Dosen Pembimbing : Ainul Mardiah, S.P., M.Si.
 Judul Skripsi : **PENGARUH PELAYANAN GREETING 5S TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP MEDAN SETIA BUDI**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
18/9/2019	1) Uji Asumsi Klasik : - Uji normalitas - Uji linearitas - Uji multikolinieritas		
	2) Angketnya tidak kehabisan mohon dilampirkan di point lampiran		
	3) Indikator siap variabel?		

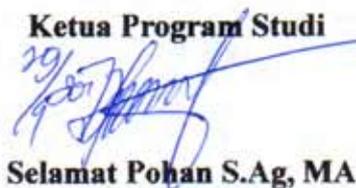
Medan, 28 September 2019

Diketahui/disetujui
Dekan



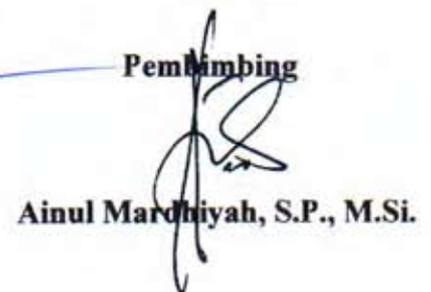
Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program Studi



Selamat Pohan S.Ag, MA

Pembimbing



Ainul Mardiyah, S.P., M.Si.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir: Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Unggul Ganda & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : PUJATI
 NPM : 1501270016
 Semester : VIII (Delapan)
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)
 Ketua Program Studi : Selamat Pohan S.Ag, MA
 Dosen Pembimbing : Ainul Mardhiyah, S.P., M.Si.
 Judul Skripsi : **PENGARUH PELAYANAN GREETING 5S TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP MEDAN SETIA BUDI**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
21/9/2019	Uji Validitas & Keabsahan		
	Keabsahan		
	Hasil Semesta & Kesimpulan		
	Musyawarah Abstrak		

Medan, 25 September 2019

Diketahui/disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program Studi

Selamat Pohan S.Ag, MA

Pembimbing

Ainul Mardhiyah, S.P., M.Si.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir: Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Unggul Perilaku & Cerdas Berprestasi

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : PUJIATI
 NPM : 1501270016
 Semester : VIII (Delapan)
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)
 Ketua Program Studi : Selamat Pohan S.Ag, MA
 Dosen Pembimbing : Ainul Mardhiyah, S.P., M.Si.
 Judul Skripsi : **PENGARUH PELAYANAN GREETING 5S TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP MEDAN SETIA BUDI**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
24/9/2019	Ara Siduf Meja		
	Hedra		

Medan, 25 September 2019

Diketahui/disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program Studi

Selamat Pohan S.Ag, MA

Pembimbing

Ainul Mardhiyah, S.P., M.Si.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Unggul, Cerdas & Terpadu

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : Pujiati
Npm : 1501270016
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan *Greeting* S5 Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi

Medan, September 2019

Pembimbing Skripsi

Ainul Mardhiyah, S. P., M.Si

Disetujui Oleh:

Diketahui/ Disetujui
Dekan
Fakultas Agama Islam

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program
Studi Perbankan Syariah

28/9/19
9

Selamat Pohan, S.Ag, MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
Website : www.umsu.ac.id Email : rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

Nomor : /IL3/UMSU-01/F/2019
Lamp : -
Hal : Izin Riset

08 Dzulhizah 1440 H
09 Agustus 2019 M

Kepada Yth : **Pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi**
Di

Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

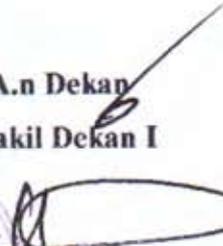
Dengan hormat, dalam rangka penyusunan Skripsi Mahasiswa guna memperoleh Gelar Sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada Mahasiswa kami yang mengadakan Penelitian/Riset dan Pengumpulan Data dengan :

Nama : Pujiati
NPM : 1501270016
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Greeting 5S Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi

Demikianlah hal ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

A.n Dekan
Wakil Dekan I


Zailani, S.Pd.I, MA

CC. File

12 Agustus 2019
No. 21/2321-3/RO I

Kepada,
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Fakultas Agama Islam
Jl. Kapten Mukhtar Basri No.3
Medan

Up. Yth. Zailani, S.Pd.I, MA

PT Bank Syariah Mandiri
Region I / Sumatera 1
Jl. A. Yani No. 100 Lt.IV
Medan-20111
Telp. (061) 4534466 (Hunting)
Fax. (061) 4534456
www.syariahamandiri.co.id

Perihal: **PERSETUJUAN PENELITIAN (RISET)**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh staff selalu dalam keadaan sehat walafiat dan senantiasa dalam lindungan dan rahmat dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa pelaksanaan riset dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa Bapak dapat dilaksanakan dengan keterangan sbb :

No	Nama	Universitas/Jurusan	NIDN/NIM	Judul Penelitian	Tempat Riset
1	Pujiati	UMSU / Fakultas Agama Islam	1501270016	Pengaruh Pelayanan Greeting 5S Terhadap Loyalitas Nasabah	KCP Medan Setia Budi

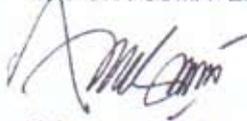
Kami sampaikan bahwa selama pelaksanaan penelitian tersebut agar memperhatikan dan mematuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Peserta riset harus mematuhi UU Perbankan No 10 tahun 1998 serta ketentuan intern Bank Syariah Mandiri yang menyangkut prinsip-prinsip kerahasiaan bank.
2. Peserta riset harus mematuhi SE No. 5/007/DSI tanggal 5 Agustus 2003 perihal Riset, Survey, Penelitian Ilmiah, Pengisian Kuesioner bagi mahasiswa dalam rangka penyusunan skripsi; program studi S.1-S.2 dan praktek kerja lapangan/magang bagi siswa sekolah menengah kejuruan/diploma.
3. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarkannya kepada pihak lain.
4. Peserta riset tidak diperkenankan menyalin (*fotocopy*) data dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi.
5. Peserta melaksanakan riset selama \pm 2 (dua) minggu, dan bila diperlukan, dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) bulan.
6. Peserta riset di bawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank.
7. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah copy hasil riset yang telah diperiksa/disetujui oleh pembimbing dan pejabat Bank Syariah Mandiri.
8. Peserta wajib menandatangani **Surat Pernyataan** bermaterai (terlampir).

Demikian kami sampaikan atas kerjasama Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
REGION I/SUMATERA 1



Mohammad Fajar
RRB Manager



Mardianto
RBS Manager



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir: Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Unggul Berakhlak & Berprestasi

Ulu menjawa surat ni agni dambukan
 Hunur dan tangganya



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : **PUJIATI**
 NPM : 1501270016
 Semester : VIII (Delapan)
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)
 Ketua Program Studi : Selamat Pohan S.Ag, MA
 Dosen Pembimbing : Ainul Mardiah, S.P., M.Si.
 Judul Proposal : **PENGARUH PELAYANAN GREETING 5S TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP MEDAN SETIA BUDI**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
20/7/19	Revisi Bab I		
23/7/19	Uraian Bab I		
24/7/19	Identifikasi masalah		
25/7/19	Ata Sembar Proposal		

Medan, 23 Juli 2019

Diketahui/dijetujui
 Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program Studi

29/7/2019

Selamat Pohan S.Ag, MA

Pembimbing

Ainul Mardiyah, S.P., M.Si.



Unggul Prestasi & Kepercayaan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pada hari ini Sabtu 03 Agustus 2019 telah diselenggarakan Seminar Program Studi Perbankan Syariah dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Pujiati
NPM : 1501270016
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Pelayanan Greeting 5S terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	Greeting => Cetak ulang
Bab I	- perbaiki rumus variabel - da tuju
Bab II	- perbaiki faktor2 yg. berpengaruh loyalitas
Bab III	- dan faktor sampai ? - teknik analisa dapat dijelaskan
Lainnya	
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 03 Agustus 2019

Tim Seminar

Ketua

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Pembimbing

Ainul Mardhiyah, S.P., M.Si.

Sekretaris

Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.E.I

Pembahas

Dr. Sugianto. MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Ulagal, Berdas & Cerpocogan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi **Perbankan Syariah** yang diselenggarakan pada Hari Sabtu 03 Agustus 2019 dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Pujiati
NPM : 1501270016
Semester : VIII (Delapan)
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Pelayanan Greeting 5S terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Proposal dengan Pembimbing.

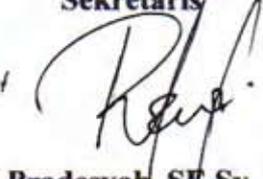
Medan, 03 Agustus 2019

Tim Seminar

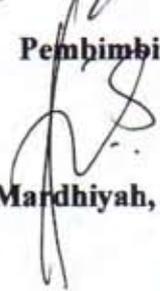
Ketua


Selamat Pohan, S.Ag, MA

Sekretaris


Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.E.I

Pembimbing


Ainul Mardhiyah, S.P., M.Si.

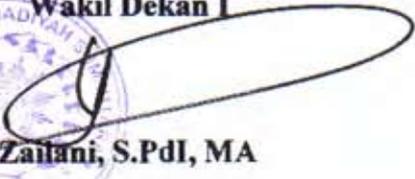
Pembahas


Dr. Sugianto. MA

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan

Wakil Dekan I


Zailani, S.PdI, MA



Daftar Riwayat Hidup

Nama Lengkap : Pujiati
Tempat, Tanggal Lahir : Bandar Magodang, 04 Maret 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pendidikan Terakhir : SMK Swasta Budaya Cikampak
Alamat : Jalan Ampera VIII No.9, Kecamatan Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara.
No.Tlp/ Hp : 082277865796

Nama Orang Tua

Ayah : Nyaman
Ibu : Sumiati
Alamat : BIS II Cinta Damai, Kecamatan Torgamba, Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Sumatera Utara.

Pendidikan

Tahun 2006-2013 : SDN 118394 BIS II Cinta Damai
Tahun 2011- 2013 : MTS Swasta Budaya Cikampak
Tahun 2013-2015 : SMK Swasta Budaya Cikampak
Tahun 2015-2019 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya.

Yang Menyatakan



Pujiati