

Agg. 7 2020  
S. H. H. S. H.

**PENGARUH DIMENSI RELIABILITAS DAN ETIKA  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH  
MENABUNG DI BPRS AI - WASLIYAH KRAKATAU MEDAN**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

Fauzia Nurul Utami

NPM : 1601270063



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2020**

**PENGARUH DIMENSI RELIABILITAS DAN ETIKA  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH  
MENABUNG DI BPRS AL -WALIYAH KRAKATAU MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas – Tugas Dan Memenuhi Syarat  
– Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE)  
Program Studi Perbankan Syariah*

**Oleh:**

**FAUZIA NURUL UTAMI**

**NPM: 1601270063**

**PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH**

**Pembimbing**

**UMSU**

**Drs. Sarwo Edi, M.A**

**Unggul | Cerdas | Terpercaya**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**2020**

***PERSEMBAHAN***

***Karya Ilmiah ini Kupersembahkan Kepada Kedua Orangtuaku***

***Ayahanda Suyatno***

***Ibunda Susanti***

***Tak lekang Selalu Meberikan Do'a Kesuksesan &***

***Keberhasilan Bagi Diriku***

***Motto:***

***Yakin Adalah Kunci Jawaban Dari Segala***

***Permasalahan***

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Fauzia Nurul Utami

Npm : 1601270063

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Dimensi Reliabilitas dan Etika Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Al Wasliyah Krakatau Medan** merupakan karya hasil saya. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini plagiarism, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikia pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan , 10 Juli 2020

Hormat Saya

Yang Membuat Pernyataan



Fauzia Nurul Utami

1601270063

**PERSETUJUAN  
SKRIPSI BERJUDUL**

**PENGARUH DIMENSI RELIABILITAS DAN ETIKA  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH  
MENABUNG DI BPRS  
AL -WALIYAH KRAKATAU MEDAN**



Oleh:

**FAUZIA NURUL UTAMI**  
NPM: 1601270063

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

Medan, Juli 2020

Pembimbing

**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

*[Handwritten Signature]*  
Drs. Sarwo Edi, M.A

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
2020**

Medan Juli 2020

Nomor : Istimewa  
Lampiran : 3 (Tiga) Eksemplar  
Hal : Skripsi a.n Fauzia Nurul Utami  
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU

Di\_

Medan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran perbaikan seluruhnya terhadap skripsi mahasiswa a.n Fauzia Nurul Utami yang berjudul **Pengaruh Dimensi Reliabilitas dan Etika Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Al Wasliyah Krakatau Medan** maka kami berpendapat bahwa skripsi ini dapat diterima dan diajukan pada sidang munaqasah untuk mendapat gelar sarjana Strata Satu (S1) dalam Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr, Wb.

**Pembimbing Skripsi**



**Drs. Sarwo Edi M.A**

Medan Juli 2020

Nomor : Istimewa  
Lampiran : 3 (Tiga) Eksemplar  
Hal : Skripsi a.n Fauzia Nurul Utami  
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU

Di\_

Medan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran perbaikan seluruhnya terhadap skripsi mahasiswa a.n Fauzia Nurul Utami yang berjudul **Pengaruh Dimensi Reliabilitas dan Etika Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Al Wasliyah Krakatau Medan** maka kami berpendapat bahwa skripsi ini dapat diterima dan diajukan pada sidang munaqasah untuk mendapat gelar sarjana Strata Satu (S1) dalam Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr, Wb.

**Pembimbing Skripsi**



**Drs. Sarwo Edi M.A**

**BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI**



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

**NAMA MAHASISWA** : Fauzia Nurul Utami

**NPM** : 1601270063

**PROGRAM STUDI** : Perbankan Syariah

**HARI, TANGGAL** : Jum'at, 14 Agustus 2020

**WAKTU** : 09.00 s.d selesai

**TIM PENGUJI**

**PENGUJI I** : Dr. Siti Mujiatun, SE, MM

**PENGUJI II** : Novien Rialdy, SE, MM

**PANITIA PENGUJI**

**Ketua**

**Dr. Muhammad Qorib, MA**

**Sekretaris**

**Zailani, S.PdI, 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.

<b>Huruf Arab</b>	<b>Nama</b>	<b>Huruf Latin</b>	<b>Nama</b>
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	Ĥ	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	Es dan ye

ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	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
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	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
ـَـي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
ـَـو	Fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

- Kataba: كَتَبَ
- Fa'ala: عَفَلَ
- Kaifa: كَيْفَ

**b. Maddah**

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf,

transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

**c. Ta marbūtah**

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

1) *Ta marbūtah* hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan «*ammah*, transliterasinya (t).

2) *Ta marbūtah* mati

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

- *raudāh al-aṭfāl* - *raudatul aṭfāl*: لروضۃ الاطفال
- *al-Madīnah al-munawwarah* : المدينة المنورة
- *ṭalḥah*: طلحة

**d. 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

**e. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: *ال*, 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 (I) 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

**f. 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*: تاذخون
- *an-nau'*: الوئء
- *syai'un*: شئىء
- *inna*: ئنا
- *umirtu*: ارمت
- *akala*: كالى

**g. 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.

#### **h. 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 mamuhammadunillarasūl
- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilallażibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-laż<sup>3</sup>unzilafihi al-Qur'anu
- SyahruRamadanal-lažiunzilafihil-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:

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

#### **i. 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

***Fauzia Nurul Utami, 1601270063, Pengaruh Dimensi Reabilitas dan Etika Pelayanan Terhadap KePUTUSAN Nasabah Menabung di BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan, Pembimbing Drs.Sarwo Edi, M.A***

Perkembangan bank syari'ah yang pesat belum diimbangi dengan peningkatan market share, meskipun sulit dicapai namun tidak bisa dibantah bahwa perkembangan bank syari'ah akan terus melaju menuju 5%. Oleh karena itu untuk berbenah, perbankan syari'ah harus melakukan berbagai inovasi dalam rangka meningkatkan market share yaitu dengan meningkatkan kinerja pelayanan yang berupa keandalan dan etika pelayanan agar membentuk kepuasan nasabah. Berdasarkan latar belakang masalah, maka tujuan penelitian adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh dimensi reliabilitas (keandalan), pada BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan (2) Untuk mengetahui pengaruh etika pelayanan pada BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan (3) Untuk mengetahui pengaruh dimensi reliabilitas (keandalan) dan etika pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung pada BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan..

Metodologi yang digunakan adalah : Pertama, penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Kedua, objek penelitian adalah dimensi reliabilitas (keandalan), etika pelayanan, dan keputusan nasabah. Adapun subjek penelitian adalah nasabah BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan sebagai unit yang dianalisis. Sampel penelitian sebanyak 60 nasabah dengan menggunakan teknik random sampling. Ketiga, untuk menganalisis dapat digunakan alat analisis antara lain: untuk dimensi reliabilitas (keandalan), etika pelayanan dan keputusan nasabah BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan digunakan analisis deskriptif kuantitatif. Untuk menguji pengaruh dimensi reliabilitas, etika pelayanan, dan kepuasan nasabah digunakan analisis multiple regression. Keempat, Berdasarkan analisis deskriptif prosentase variabel dimensi reliabilitas (keandalan) termasuk kriteria handal dalam mencatat transaksi, sedangkan variabel etika pelayanan termasuk kriteria ramah (baik) dalam melayani nasabah, dan variabel keputusan nasabah termasuk kriteria puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil uji t secara parsial bahwa kedua variabel (X1 dan X2) mempunyai p value (Sig.) sebesar 0.001 probabilitasnya lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 yang berarti secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dimensi reliabilitas dan etika pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa koefisien determinasi yang dinotasikan dengan R<sup>2</sup> besarnya 0,509, ini berarti variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel dimensi reliabilitas (X1), dan etika pelayanan (X2) yang diturunkan dalam model sebesar 50,9 %.

*Kata Kunci : Keandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Memahami Keinginan Konumen, Pelayanan*

## ABSTRACT

*Fauzia Nurul Utami, 1601270063, The Influence of Service Dimensions and Service Ethics Against Customer Savings DECISIONS at BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan, Supervisor Drs.Sarwo Edi, M.A*

The rapid development of Islamic banks has not been matched by an increase in market share, although it is difficult to achieve but it cannot be denied that the development of Islamic banks will continue to advance towards 5%. Therefore, to improve, syariah banking must carry out various innovations in order to increase market share by increasing service performance in the form of reliability and service ethics in order to form customer satisfaction. Based on the background of the problem, the research objectives are (1) To determine the effect of the reliability dimension, on the BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan (2) To determine the effect of service ethics on the BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan (3) To determine the influence of dimensions reliability and service ethics to customers' decision to save at BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan.

The methodology used is: First, this research is research using a quantitative approach. Second, the object of research is the dimensions of reliability, service ethics, and customer decisions. The research subjects were customers of the Al-Wasliyah Krakatau Medan BPRS as the analyzed unit. The research sample of 60 customers using random sampling techniques. Third, analysis can be used to analyze tools such as: for the dimensions of reliability (reliability), service ethics and customer decisions BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan used quantitative descriptive analysis. To test the influence of the dimensions of reliability, service ethics, and customer satisfaction, multiple regression analysis was used. Fourth, based on a descriptive analysis of the percentage of the reliability dimension variable (reliability) including reliable criteria in recording transactions, while the service ethics variable includes friendly criteria (good) in serving customers, and customer decision variables including criteria satisfied with the services provided.

Based on the partial t test results that the two variables (X1 and X2) have a p value (Sig.) Of 0.001, the probability is smaller than the significance level of 0.05, which means that simultaneously there is a significant effect on the reliability and service ethics dimensions on customer satisfaction. From the results of the study, it is known that the coefficient of determination notated by R<sup>2</sup> is 0.509, this means that the customer satisfaction variable can be explained by the variable dimensions of reliability (X1), and service ethics (X2) derived in the model by 50.9%.

*Keywords: Service quality, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles*



## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.,

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini, serta shalawat dan salam kepada nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi semua. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yang berjudul **“PENGARUH DIMENSI RELIABILITAS DAN ETIKA PELAYANANTERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BPRS AI-WASLIYAH KRAKATAU MEDAN”**

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini telah dilakukan dengan maksimal, untuk itu dengan kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan Skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini, untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yaitu Ayahanda Suyatno dan Ibunda Susanti yang selalu memberikan dukungan berupa doa, motivasi dan juga dukungan moril maupun materil kepada penulis.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Zailani, S.Pd.I, MA selaku wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr.Munawir Pasaribu, S.Pd.I, MA selaku wakil Dekan III Fakultas AgamaIslam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Bapak Selamat Pohan, S.Ag, MA sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Riyan Pradesyah, SE.Sy, MEI sebagai Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Drs.Sarwo Edi, M.A sebagai dosen pembimbing Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Seluruh staf dosen Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selama ini telah banyak sekali memberikan ilmu kepada penulis terutama dalam menuntut ilmu selama perkuliahan.
10. Seluruh staf Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara salah satunya bagian administrasi atau biro Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah yang telah membantu dalam berbagai urusan selama penulis menjalankan perkuliahan.
11. Seluruh teman-teman perbankan syariah stambuk 2016 khususnya kelas PBS B 1 pagi.

Semoga Skripsi yang penulis selesaikan ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta menambah pengetahuan bagi penulis sendiri. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung yang terkait dalam penyelesaian Skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua, Amin.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb.**

Medan, Juli 2020

Penulis

**FAUZIA NURUL UTAMI**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	3
C. Rumusan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	3
E. Manfaat Penelitian .....	4
F. Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS .....</b>	<b>6</b>
A. Deskripsi Teori .....	6
a. Dimensi Reability .....	6
1.Pengertian Dimensi Reability .....	6
2.Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	6
3.Harapan dan Kepuasan Pelanggan .....	9
4.Keandalan dan Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam.....	9

b.	Etika Pelayanan Teori .....	11
1.	Pengertian Etika Pelayanan .....	11
2.	Manfaat Etika Pelayanan .....	12
3.	Etika Pelayanan dalam Kajian Islam .....	14
4.	Produk – Produk BPR Syariah .....	15
c.	Keputusan Nasabah .....	17
1.	Pengertian Keputusan Nasabah .....	17
2.	Pelayanan Bank .....	18
<b>B.</b>	Penelitian yang Relevan .....	21
<b>C.</b>	Kerangka Berfikir .....	22
<b>D.</b>	Hipotesis .....	23
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
<b>A.</b>	Metode Penelitian .....	24
<b>B.</b>	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	24
1.	Lokasi Penelitian .....	24
2.	Waktu Penelitian .....	24
<b>C.</b>	Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel .....	25
1.	Populasi.....	25
2.	Sampel.....	25
3.	Tehnik Penarikan Sampel .....	25
<b>D.</b>	Variabel Penelitian .....	26
1.	Variabel Bebas .....	26
2.	Variabel Terikat .....	26
<b>E.</b>	Definisi Operasional Variabel .....	26

1. Variabel Dimensi Reliability .....	28
2. Variabel Etika Pelayanan .....	28
3. Variabel Keputusan Nasabah .....	28
<b>F. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>29</b>
<b>G. Instrumen Penelitian .....</b>	<b>29</b>
<b>H. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>30</b>
1. Uji validalitas dan Uji Realibilitas Instrumen .....	30
2. Uji Asumsi Klasik .....	31
3. Uji Regresi .....	32
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	 <b>35</b>
 <b>A. Deskripsi Institusi .....</b>	 <b>35</b>
1. Sejarah PT.BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan .....	35
2. Profil PT.BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan.....	36
3. Produk PT.BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan .....	36
4. Struktur Organisasi PT.BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan .....	37
5. Deskripsi Tugas PT.BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan .....	40
6. Logo dan Makna PT.BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan.....	49
 <b>B. Deskripsi Karakteristik Responden .....</b>	 <b>50</b>
 <b>C. Penyajian Data .....</b>	 <b>52</b>
 <b>D. Analisis Data.....</b>	 <b>56</b>
1. Uji Validitas.....	56
2. Uji Reliabilitas .....	58
3. Uji Asumsi Klasik.....	59

a. Uji Normalitas.....	60
b. Uji Multikolinearitas.....	61
c. Uji Heteroskedastisitas.....	61
4. Pengujian Hipotesis .....	63
a. Uji secara Parsial (Uji t).....	63
b. Uji secara Simultan (Uji f).....	64
5. Uji Regresi Linear Berganda .....	65
6. Uji Koefisien Determinasi .....	67
<b>E. Interpretasi Hasil Analisis Data .....</b>	<b>68</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>70</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>70</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>71</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<u>Nomor Tabel</u>	<u>Judul Tabel</u>	<u>Halaman</u>
<b>BAB III</b>	<b>Tabel III.1 Rincian Waktu Penelitian .....</b>	<b>24</b>
	<b>Tabel III.2 Skala Likert .....</b>	<b>28</b>
	<b>Tabel III.3 Indikator Instrumen .....</b>	<b>29</b>
<b>BAB IV</b>	<b>Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>50</b>
	<b>Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>51</b>
	<b>Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>52</b>
	<b>Tabel 4.4 Data Karakteristik Identitas Responden .....</b>	<b>52</b>
	<b>Tabel 4.5 Tabel Frekuensi Instrumen Angket Variabel Dimensi(XI)....</b>	<b>53</b>
	<b>Tabel 4.6 Tabel Frekuensi Instrumen Angket Variabel Etika Pelayanan (X2).....</b>	<b>54</b>
	<b>Tabel 4.7 Tabel Frekuensi Instrumen Angket Variabel Keputusan Nasabah Menabung (Y) .....</b>	<b>55</b>
	<b>Tabel 4.8 Uji Validitas Data Instrumen Angket Variabel Dimensi (X1) .....</b>	<b>56</b>
	<b>Tabel 4.9 Uji Validitas Data Instrumen Angket Variabel Etika Pelayanan (X2) .....</b>	<b>57</b>
	<b>Tabel 4.10 Uji Validitas Data Instrumen Angket Variabel Keputusan</b>	

Nasabah Menabung (Y) .....	57
<b>Tabel 4.11 Data Uji Reliabilitas Variabel Dimensi Reliabilitas (X1).....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4.12 Data Uji Reliabilitas Variabel Etika Pelayanan (X2) .....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4.13 Data Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Nasabah Menabung (Y) .....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4.14 Variabel Dimensi Reliabilitas (X1) Dan Etika Pelayanan (X2) Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 4.15 Uji t Parsial .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabel 4.16 Uji F .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel 4.16 Koefisien Regresi Linear Berganda .....</b>	<b>67</b>
<b>Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi .....</b>	<b>67</b>



## DAFTAR GAMBAR

<u>Nomor</u>	<u>Gambar Judul</u>	<u>Gambar Halaman</u>
<b>BAB II</b>	<b>Gambar II.1 Model Penelitian .....</b>	<b>22</b>
<b>BAB IV</b>	<b>Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT.BPRS Al-Wasliyah Krakatau</b>	
	<b>Medan .....</b>	<b>39</b>
	<b>Gambar 4.2 Logo PT. BPRS Al Washliyah .....</b>	<b>45</b>
	<b>Gambar 4.3 Normalita .....</b>	<b>74</b>
	<b>Gambar 4.4 Heterokedastisitas .....</b>	<b>61</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Negara Indonesia merupakan Negara yang memiliki mayoritas muslim terbesar, sehingga diharapkan semua transaksi atau semua muamalah-muamalah yang digunakan bernilai syariah.<sup>1</sup> Bagi masyarakat muslim sebelum berinvestasi tidak hanya harus mempertimbangkan produk, biaya, keuntungan dan resiko semata. Kesesuaian investasi dengan prinsip syariah adalah faktor utama karena berkaitan dengan hubungan vertikal kepada Allah SWT sebagai bentuk ketaatan kepada sang pencipta.

Salah satu lembaga keuangan resmi yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat untuk berinvestasi adalah Bank. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting di dalam perekonomian suatu negara. Sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Di tengah maraknya sistem perbankan yang ada di Indonesia pada tahun 1992 muncullah lembaga bank syariah yang diawali dengan Bank Muamalat. Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariah yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain dalam menyimpan dana dan pembiayaan kegiatan usaha. Perbankan Syariah di Indonesia secara resmi diatur dalam UU No. 21 tahun 2008. Prinsip dari perbankan syariah dalam setiap program yang dimilikinya ialah pembagian keuntungan dan kerugian atau bagi hasil dengan nasabah. Sejak diterbitkannya UUD No. 21 tahun 2008 hingga sekarang bank syariah terus mengalami peningkatan, yang dapat dilihat dari jumlah Bank Syariah.

---

<sup>1</sup>Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (EKONISIA : Kampus Fakultas Ekonomi UII, 2010), halamn. 195.

mempengaruhi yang pertama yaitu faktor religi. Kemudian proses pengolahan dana yang dilakukan oleh pihak bank dilakukan secara transparan, artinya tidak ada pengolahan setiap dana atau produk yang dipakai oleh konsumen akan dilaksanakan dengan syari sehingga membuat semua transaksi dari kedua belah pihak nyaman tanpa ada pihak yang nantinya akan dirugikan., yang terdapat dalam Al-Qur'an An-Nisa' 161:

وَأَخَذِهِمُ الرِّبَا وَقَدْ نُهُوا عَنْهُ وَأَكْلِهِمْ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبُطْلِ وَأَعْتَدْنَا لِلْكَافِرِينَ مِنْهُمْ  
عَذَابًا أَلِيمًا ١٦١

“Dan disebabkan mereka memakan riba, padahal sesungguhnya mereka telah dilarang daripadanya, dan karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan yang batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih” (An-Nisa' 161).

Reabilitas merupakan kemampuan perusahaan atau lembaga keuangan syariah untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Etika sangat diperlukan oleh lembaga keuangan syariah sebagai badan usaha jasa untuk menyempurnakan pelayanannya, begitu sebaliknya pelayanan itu perlu di dukung oleh suatu etika atau krama.<sup>2</sup>

Meski setiap program atau produk yang telah dikeluarkan oleh lembaga perbankan syariah ini telah membantu masyarakat, namun masih ada masyarakat yang menganggap bahwa bank syariah hanya diperuntukkan untuk masyarakat muslim saja, padahal ini tidaklah benar. Bank Islam atau Bank Syariah tidak khusus diperuntukkan untuk sekelompok orang, namun sesuai dengan landasan islam yaitu “*Rahmatan Lil Alamiin*” didirikan guna melayani masyarakat tanpa membedakan keyakinan yang dianut. Bagi kaum muslim kehadiran bank syariah adalah memenuhi kebutuhannya, Bank Islam adalah sebagai sebuah alternatif lembaga jasa keuangan di samping perbankan konvensional yang telah merambah di Indonesia.<sup>3</sup>

Berdasarkan latar belakang masalah ini, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH DIMENSI RELIABILITAS DAN ETIKA**

<sup>2</sup> Rambah Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa, (Jakarta: Salemba Empat, 2006) hlm 182

<sup>3</sup> *Ibid*, h. 182-183

## **PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BPRS AI-WASLIYAH KRAKATAU MEDAN”.**

### **B. Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah yang ditemukan, berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas yaitu sebagai berikut :

1. Tidak puasnya nasabah karena etika pelayanannya kurang sesuai, yaitu kurang responsif kepada nasabah.
2. Perhatian dan keramahan masih kurang, penerapan nilai – nilai syariah berupa kejujuran kualitas islamiyah yang ada pada karyawan maupun nasabah perlu ditingkatkan.
3. Proses transaksi yang masih lambat, akibat dari keterbatasan jaringan juga mengakibatkan proses transaksi yang melambat.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang di paparkan di atas, maka pokok masalah yang akan di teliti adalah :

1. Bagaimana pengaruh dimensi reliabilitas terhadap kepuasan nasabah pada BPRS AI-Wasliyah Krakatau Medan ?
2. Bagaimana pengaruh etika pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BPRS AI-Wasliyah Krakatau Medan ?
3. Apakah dimensi reliabilitas dan etika pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS AI-Wasliyah Krakatau Medan?

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh dimensi reliabilitas terhadap keputusan nasabah pada BPRS AI-Wasliyah Krakatau Medan ?

2. Untuk mengetahui pengaruh etika pelayanan pada BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan ?
3. Untuk mengetahui pengaruh dimensi reabilitas dan etika pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan ?

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun hasil penelitian ini secara umum diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi masyarakat luas, dan khususnya kepada :

1. Manfaat Bagi Peneliti

Sebagai persyaratan guna menyelesaikan tugas akhir mahasiswa untuk memperoleh gelar strata (S1) program studi Perbankan Syariah di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Bagi UMSU

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan masukan bagi penulis yang akan datang dalam pelaksanaan penelitian selanjutnya.
- b. Sebagai penambah, pelengkap sekaligus pembanding hasil-hasil penelitian menyangkut topik yang sama.

3. Bagi BPRS Al-Wasliyah

- a. BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan dalam evaluasi kepuasan nasabah dan keputusan nasabah untuk menabung di BPRS Al-Wasliyah Medan.
- b. Sebagai saran atau pun masukan bagi lembaga yang bersangkutan, dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan kiprah institusi atau perusahaan.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Untuk tercapainya pembahasan maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa agar menghasilkan penelitian yang baik dan mudah di pahami.

Adapun sistematika penelitian tersebut yaitu, sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini mengkaji teori – teori yang menjadi dasar dari pembahasan secara detail dan kajian penelitian terdahulu yang akan digunakan dalam penelitian ini..

## **BAB III : METEDOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, popuasi sampel dan teknik penarikan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data.

## **BAB IV : PEMBAHASAN**

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan Mengenai Pengaruh Dimensi Reliabilitas dan Etika Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Al-Wasliyah, serta faktor apa saja yang menjadi kendala pelayanan terhadap nasabah dan solusi terhadap kendala tersebut.

## **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini penulis akan menguraikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

## BAB II

### LANDASAN TEORITIS

#### A. Deskripsi Teori

##### a. Dimensi Reliabilitas

###### 1. Pengertian Dimensi Reliabilitas

Keandalan dalam *Rambat Lupiyoadi* adalah “kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi”.<sup>4</sup> Parasuraman yang di kutip wisnalmawati mencangkup kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan secara cepat dan akurat.<sup>5</sup>

Menurut *Zeithand dan Biner* sebagaimana dikutip oleh Wisnalmawati mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi spesfik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan, dimana pengukuran atau respon dilakukan secara langsung atau pelayanan yang diberikan pemberi jasa. Kepuasan pelanggan dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat pemberian pelayanan.<sup>6</sup>

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencangkup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, juga terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.<sup>7</sup>

###### 2. Mengukur Kepuasan Pelanggan

---

<sup>4</sup> Rambat Lupiyoadi, *op.cit*, hlm 148

<sup>5</sup> Wisnalmawati, *op.cit*, hlm 155

<sup>6</sup> Wisnalmawati, *op.cit*, hlm 156

<sup>7</sup> Fandi Tjiptono, *op.cit*, hlm 24



Perusahaan perlu melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan karena hal ini telah menjadi hal yang esensial bagi setiap perusahaan. Langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Menurut Fandi Tjiptono, metode – metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

a) Sistem keluhan dan saran (*complain and suggestion system*)

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*costmer oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas – luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakan di tempat – tempat strategis (yang mudah di jangkau dan sering di lewati pelanggan), menyediakan kartu komentar (yang bisa langsung di isi ataupun yang bisa dikirimkan via pos pada perusahaan), menyediakan saluran telepon khusus (*costumer hot lines*) dan lain - lain. Informasi yang diperoleh dari metode ini dapat memberikan ide – ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul. Meskipun demikian karena metode ini cenderung bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih pemasok dan tidak akan membeli lagi jasa perusahaan. Upaya mendapatkan saran (terutama saran yang berkualitas/bagus) dari pelanggan juga sulit diwujudkan dengan metode ini. Terlebih lagi kepada mereka yang telah bersusah payah ‘berfikir’ (menyumbangkan ide) kepada perusahaan.

b) Survey Pelanggan (*costumer surveys*)

Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui pelanggan atas persepsinya terhadap kepuasannya baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

c) *Pembeli Bayangan (ghost Shopping)*

Cara lain untuk mengukur mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan menyuruh orang berpura – pura menjadi pembeli dan melaporkan titik – titik kuat maupun lemah yang mereka alami sewaktu membeli produk perusahaan. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan. Ada baiknya para manager perusahaan terjun langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya baru melakukan penilaian (misalnya dengan cara menelpon perusahaannya sendiri dan mengajukan berbagai keluhan atau pertanyaan), karena bila hal ini terjadi, perilaku mereka akan sangat manis dan penilaian akan menjadi biasa.

d) *Analisa Kehilangan Pelanggan (Lost customer analysis)*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer lost rate* juga penting, dimana peningkatan *customer lost rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>*Ibid*, hlm 34

### 3. Harapan dan Kepuasan Pelanggan

Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini kualitas jasa yang dimaksud adalah dimensi keandalan dalam pemasaran jasa. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman di masa lampau, rekomendasi dari mulut, dan iklan. Menurut *Zeithaml, et.al.* dalam buku “strategi pemasaran” faktor – faktor yang menentukan harapan pelanggan antara lain sebagai berikut:

a) *Eduring Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan/nasabah untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa.

b) *Personal Needs*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan ini meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis.

c) *Explicit Service Promises*

Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan. Janji ini berupa iklan, perjanjian atau komunikasi dengan karyawan tersebut.

d) *Word of Mouth*

Merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang di sampaikan oleh orang lain selain organisasi kepada pelanggan seperti teman, keluarga, dan publikasi media masa.<sup>9</sup>

### 4. Keandalan dan Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam

---

<sup>9</sup>*Ibid*, hlm 28 - 29

Reability (keandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang di janjikan dengan akurat dan terpercaya. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Dalam teori islam,keandalan dalam pelayanan berpegang teguh pada nilai – nilai spiritual yang berpedoman pada Al-Qur'an dan Al-Hadist.

Hal ini di wujudkan dalam melakukan akad atau transaksi yang selalu berpedoman kepada aturan – aturan agama, yaitu dengan menerapkan nilai kejujuran dan keadilan untuk menjaga kepercayaan nasabah dengan sepenuh hati. Bila ini dijalankan dengan baik maka nasabah merasakan standar kualitas pelayanan yang diberikan yang berakibat kepada kepuasan.

Bagi muslim, telah ada contoh tuntunan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktifitas perniagaan/muamalah, yaitu kehandalan dalam mencatat akad yang disepakati,yang terdapat dalam Al-Qur'an Al-Maidah : 1.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُجَلِّي الصَّيِّدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ۝١

”Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya” (Al-Maidah :1).

Dalam padangan islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

## **b. Etika Pelayanan**

## 1. Pengertian Etika Pelayanan

Etika pelayanan atau *ethcis* berasal dari bahasa Inggris yang mengandung banyak pengertian. Dari segi etimologi, istilah etika berasal dari bahasa Latin *ethius* (dalam bahasa Yunani *ethicos*) yang berarti kebiasaan, pengertian ini lambat laun berubah menjadi suatu ilmu yang membicarakan masalah perbuatan atau tingkah laku manusia, mana yang dapat dinilai baik dan mana yang tidak.<sup>10</sup>

Sedangkan dari segi terminologi, etika merupakan aturan – aturan konvensional mengenai tingkah laku individual dalam masyarakat beradab, tata cara formal atau tata krama lahiriah untuk mengatur hubungan antar pribadi sesuai dengan status sosial masing – masing.<sup>11</sup>

Etika menurut DRS. H. Malayu S.P. Hasibuan, adalah suatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma – norma sosial, budaya, dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat,<sup>12</sup> sedangkan menurut Kasmir mendefinisikan etika sebagai tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia dalam bermasyarakat.<sup>13</sup>

Tujuan etika adalah mempengaruhi dan mendorong kehendak kita supaya mengarah kepada yang berfaedah dan berguna bagi semua manusia.<sup>14</sup> Menurut Siagian pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan - kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Sedangkan menurut Munir pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok

---

<sup>10</sup>Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka) cet ke-2

<sup>11</sup>*Ibid*, hlm 31

<sup>12</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, Cet. ke-5,2006), hlm 153

<sup>13</sup> Kasmir, *loc.cit.*

<sup>14</sup> Murni Sumarni, *op.cit*, hlm 378

orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.<sup>15</sup>

Menurut Kasmir mendefinisikan etika pelayanan adalah tindakan atau kegiatan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau nasabah,<sup>16</sup> Sedangkan menurut AS Mahmoeeddin etika pelayanan adalah mengatur tata cara berkomunikasi antara petugas bank dengan para nasabah.<sup>17</sup>

Dari sebuah definisi di atas dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan adalah tindakan mengatur tingkah laku manusia sesuai dengan aturan main masing – masing individu dalam mengatur tata cara berkomunikasi antara satu orang dengan yang lainnya, yaitu antara petugas bank dengan nasabah dalam rangka memenuhi kebutuhan sesuai dengan hak mereka.

## **2. Manfaat Etika Pelayanan**

Untuk menjadi perusahaan atau Lembaga Keuangan Syariah yang besar dan sustainabel, perusahaan atau Lembaga Keuangan Syariah harus memperhatikan pelayanan (*service*) yang di tawarkan untuk menjaga kepuasan nasabahnya oleh karena itu, petugas atau karyawan harus memiliki etika pelayanan yang baik.

Etika pelayanan yang baik harus dilandasi dengan prinsip – pinsi pelayanan agar nantinya dapat bermanfaat baik bagi perusahaan maupun nasabahnya.

Adapun prinsip – prinsip pelayanan, antara lain sebagai berikut:<sup>18</sup>

- a) Melayani dalam pandangan islam, ibadah dan karenanya harus ada rasa cinta dan semangat yang membara di dalam hati pada setiap tindakan pelayanan anda.

---

<sup>15</sup> Julita, *op.cit*, hlm 43

<sup>16</sup> Kasmir, *loc.cit*.

<sup>17</sup> As. Mahmoeeddin, *op.cit*, hlm 22

<sup>18</sup>Toto Tasmara, *loc.cit*.

- b) Memberi dahulu dan anda akan menerima ROSE (*Return on Service Excellent*).
- c) Mengerti orang lain terlebih dahulu sebelum ingin dimengerti.
- d) Bahagiakanlah orang lain terlebih dahulu kelak anda akan menerima kebahagiaan melebihi dari apa yang anda harapkan.
- e) Menghargai orang lain sebagaimana diri anda ingin dihargai.
- f) Lakukanlah empati yang sangat mendalam dan tumbuhkan sinergi.

Adapun manfaat yang akan diperoleh dengan adanya etika pelayanan yang baik sebagai berikut:<sup>19</sup>

- a) Comunicative, agar kita mudah berhubungan baik dengan setiap orang, dan pandai membaca situasi.
- b) Attractive, bahwa kita dapat disenangi baik dalam pergaulan maupun berbicara dengan nasabah tanpa melukai perasaannya.
- c) Respectable, jika kita dihargai berarti orang hormat kepada kita sehingga membuat suasana menjadi nyaman.
- d) Self Confidence, etika dapat menolong kita menghadapi tiap – tiap aspek dari kehidupan ini dengan teratur, dengan tenang, dan penuh kepercayaan pada diri sendiri.

### **3. Etika Pelayanan dalam Kajian Islam**

Melayani atau menolong seseorang merupakan bentuk kesadaran dan kepeduliannya terhadap nilai kemanusiaan. Memberi pelayanan dan pertolongan merupakan investasi yang kelak akan dipetik keuntungannya, tidak hanya di akhirat, tetapi di dunia pun sudah merasakannya. Maka dari itu, seorang karyawan harus memiliki etika yang baik untuk melayani nasabah agar nasabah dapat terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan, Etika pelayanan yang baik antara lain sebagai berikut:

---

<sup>19</sup> As. Mahmoeddin, *op.cit*, hlm 28-31

### 1. Berprilaku baik dan simpatik

Berprilaku baik dan simpatik adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku. Sifat ini sangat dihargai dengan nilai yang tinggi, dan mencangkup semua sisi manusia. Sifat ini adalah sifat Allah yang harus dimiliki oleh kaum muslim. Yaitu Allah memerintahkan orang muslim untuk rendah hati dan lemah lembut. yang terdapat dalam Al-Qur'an Al-Imran : 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ  
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

”Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya” (Al-Imran : 159).

### 2. Bersikap melayani dan rendah hati

Sikap melayani merupakan sikap utama dari seorang petugas bank. Tanpa sikap melayani yang melekat dalam kepribadiannya, dia bukanlah seorang yang berjiwa melayani. Melekat dalam sikap melayani ini adalah sikap sopan, santun, dan rendah hati. Orang yang beriman diperintahkan untuk bermurah hati, sopan, dan bersahabat saat berelasi dengan para nasabahnya.

### 3. Jujur dan terpercaya

Diantara akhlak yang harus mengiasi pelayanan dalam setiap gerak – geriknya adalah kejujuran. Kadang – kadang sifat jujur dianggap mudah untuk dilaksanakan bagi orang – orang awam manakala tidak



dihadapkan pada ujian yang berat atau tidak dihadapkan pada godaan duniawi. Disinilah Islam menjelaskan bahwa kejujuran yang hakiki itu terletak pada muamalah mereka. Amanah dapat ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, dan pelayanan yang optimal kepada nasabah.<sup>20</sup>

#### **4. Produk – Produk Pada BPR Syariah Al-Wasliyah Krakatau Medan**

Untuk menghimpun dana dari masyarakat, BPR Syariah mengeluarkan beberapa produk, antara lain:<sup>21</sup>

Kegiatan operasional PT. BPRS Al Washliyah yang pertama penghimpunan dana (*Funding*) dari masyarakat yaitu :

##### a) Tabungan Wadiah

Tabungan *wadiah* merupakan nasabah yang dapat di tarik setiap saat dan untuk pihak Bank dapat memberikan bonus kepada nasabah atas pemanfaatan dana yang telah di titipkan.

##### b) Tabungan Mudharabah

Simpanan yang dikelola oleh pihak bank untuk memperoleh keuntungan dan akan di bagi hasilnya sesuai nisbah yang telah disepakati, untuk setoran awal pihak bank akan menetapkan dana awal sebesar Rp. 10.000, dan untuk setoran selanjutnya tidak di batasi.

##### c) Deposito Mudharabah

Simpanan berupa investasi tidak terkait yang penarikannya sesuai jangka yang ditetapkan dan akan memperoleh bagi hasil sesuai dengan kesepakatan.

Yang kedua, penyaluran dana (*Financing*) ke masyarakat yaitu :

##### a) Pembiayaan Mudharabah

---

<sup>20</sup>Hermawan Kertajaya dan M. Syakir Sula, *Syari'ah Marketing*, (Bandung: PT. Mizan Pustaka, Cet. ke-2, 2006), hlm 70

<sup>21</sup>Reza Fadillah Panjaitan, Laporan Magang, 2019 (studi pada BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan)

Merupakan kerja sama dengan pemilik dana kepada pengelola untuk kegiatan usaha tertentu dibagi sesuai nisbah yang disepakati.

b) Pembiayaan Musyarakah

Merupakan kerja sama 2 pihak atau lebih untuk usaha, dimana masing-masing pihak memberikan modal serta keuntungan dibagi dan kerugian ditanggung bersama.

c) Pembiayaan Murabahah

Merupakan jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan margin/keuntungan yang telah disepakati di awal.

d) Ijarah

Merupakan akad sewa menyewa antara kedua belah pihak untuk memperoleh imbalan atas barang yang di sewa.

e) Ijarah/ Muntahiyah Bittamlik

Akad sewa menyewa dengan opsi perpindahan hak di akhir sewa.

f) Transaksi Multijasa

Piutang yang diberikan kepada nasabah dalam memberikan manfaat atas suatu jasa dengan menggunakan akad *ijarah* atau *kafalah*.

Yang ketiga, layanan jasa ke masyarakat yaitu :

a) Qardh

Pinjaman dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjaman mengembalikan pokok pinjaman, secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.

b) Qardhul hasan

merupakan kegiatan penyaluran dana dalam bentuk pinjaman kebajikan tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.

c) Dana kebijakan yang berasal dari zakat, infak dan sadaqah (ZIS).

**c. Keputusan Nasabah**

**1. Pengertian Keputusan Nasabah**

Keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen.<sup>22</sup> Dalam konsep jual-beli posisi bank adalah sebagai penjual dan sebaliknya posisi nasabah adalah sebagai konsumen (pembeli).

Dalam melakukan pembelian dari sebelum membeli sampai setelah melakukan pembelian, proses pembelian konsumen melewati tahap-tahap membeli, yang dikonseptualisasikan dalam model lima tahap proses membeli. Model tersebut mempunyai implikasi bahwa para konsumen melalui lima tahap dalam membeli sesuatu. Tahap-tahap tersebut tidak harus dilewati secara urut. Dalam pemecahan masalah pembelian yang bersifat ekstensif calon pembeli dapat bertolak dari keputusan mengenai penjual, karena ia ingin mendapat keterangan dari penjual yang dipercaya, mengenai perbedaan dan bentuk produk.

a. Pengenalan Masalah

Masalah timbul dari dalam diri konsumen yang berupa kebutuhan, yang digerakkan oleh rangsangan dari dalam diri pembeli atau dari luar. Berdasarkan pengalaman yang telah lalu, seseorang belajar bagaimana mengatasi dorongan ini ke arah satu jenis objek yang dapat menjenuhkannya. Semua rangsangan yang ada pada diri konsumen menyebabkan dia mengenal suatu masalah. Sehingga perusahaan perlu mengetahui jawaban dari pertanyaan apakah masalah yang dirasakan.

b. Pencarian Informasi Setelah timbul suatu masalah berupa kebutuhan yang digerakkan oleh rangsangan dari luar, dan didorong untuk memenuhi kebutuhan tersebut, konsumen akan mencari informasi tentang objek yang bisa memuaskan keinginannya. Kemudian mengadakan penilaian terhadap informasi yang diperolehnya.

---

<sup>22</sup> Analisis Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah (Nurul Inayah, & Sri Sudiarti)

- c. Penilaian Alternatif Dari informasi yang diperoleh konsumen, digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai alternatif-alternatif yang dihadapi serta daya tarik masing-masing alternatif.
- d. Keputusan Membeli Tahap evaluasi berakibat bahwa konsumen membentuk preferensi di antara alternatif-alternatif merek barang.
- e. Perilaku Pasca Pembelian Setelah melakukan pembelian konsumen akan merasakan kepuasan atau mungkin ketidakpuasan. Ini menarik bagi produsen untuk memerhatikan tindakan konsumen setelah melakukan pembelian. Konsumen dalam memenuhi keinginannya, mempunyai pengharapan agar bisa terpuaskan. Pengharapan konsumen itu timbul dari pesan-pesan yang diterima dari para penjual, teman dan sumber lain bahkan dari perusahaan sendiri.

## 2. Pelayanan Bank

Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini disebut *Customer Service (CS)*.<sup>23</sup> Pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer service* berperan sangat penting di dunia perbankan. Tugas seorang CS adalah memberikan pelayanan yang baik dan membina hubungan dengan masyarakat.<sup>24</sup>

### a. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah

Seorang CS dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan bisa memberikan kepuasan kepada nasabah yaitu dengan berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, percaya diri, bersikap akrab dan menyapa nasabah dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika dikenal, tenang, sopan, serta tekun mendengarkans setiap pembicaraan. Kemudian berbicara

---

<sup>23</sup>Pramonosidi Wijanarko, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah." (Skripsi, UIN Syarif)

<sup>24</sup>*Ibid*, hal. 59

dengan benar, bahasa yang benar, dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan untuk menganggapi segala pertanyaan dan permasalahan yang sedang nasabah alami, serta jangan menyela atau memotong pembicaraan. Jika tak sanggup mengangani permasalahan yang ada, mita bantuan, jika belum dapat melayani nasabah, beritahukan kapan akan dilayani.

#### b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangibels*), yaitu daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan, kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Daya tangkap (*responsiviness*), yaitu kesediaan atau kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka. Jaminan (*assurance*), yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Serta bersikap sopan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menangani setiap pertanyaan dan masalah pelanggan. Dan empati (*empathy*), yaitu perusahaan memahami permasalahan yang dihadapi pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan.<sup>25</sup>

#### c. Perilaku Konsumen

Perilaku Konsumen merupakan studi tentang bagaimana individu, kelompok atau organisasi dalam melakukan proses memilih, mengamankan, menggunakan dan menghentikan produk, jasa, pengalaman atau ide untuk memuaskan kebutuhan dan dampaknya terhadap konsumen dan masyarakat. Perilaku konsumen mencakup proses pengambilan keputusan dan kegiatan yang dilakukan konsumen secara fisik dalam pengevaluasian, perolehan penggunaan atau mendapatkan barang dan jasa. Perilaku konsumen tidak hanya menyangkut faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan yang menyertai pembelian.<sup>26</sup>

Ada beberapa tahap proses keputusan pembelian, yaitu sebagai berikut:<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup>*ibid*, h. 65

<sup>26</sup>*ibid*, h. 67

<sup>27</sup>*ibid*, h. 70

- 1) Pengenalan masalah, yaitu tahapan dimana konsumen menyadari suatu masalah atau kebutuhan.
- 2) informasi, yaitu tahapan dimana konsumen memasuki pencarian informasi lebih mengenai suatu produk.
- 3) Evaluasi alternatif, yaitu tahapan konsumen menggunakan informasi yang telah didapat (preferensi) untuk menilai secara sadar atau rasional mengenai produk dalam sekelompok pilihan.
- 4) Keputusan pembelian, adalah tahapan dimana konsumen menetapkan produk yang akan dibeli.
- 5) Perilaku paska pembelian, yaitu merupakan tahapan dimana tindakan konsumen setelah pembelian didasarkan atas kepuasan atau tidak kepuasan atas produk yang dibeli.

d. Keputusan Pembelian

Menurut Setiadi yang dikutip oleh Etta Mamang Sangadji, inti dari pengambilan keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih dan memilih salah satu diantaranya. Kemudian hasil proses pengintegrasian tersebut adalah suatu pilihan yang disajikan secara kognitif sebagai keinginan berperilaku.

Kemudian dijelaskan juga ada empat macam perspektif model manusia. Bahwa model manusia yang dimaksud dalam hal ini adalah suatu model perilaku yang menggambarkan tingkah laku keputusan dari seseorang individu. Keempat model manusia tersebut dibagi berdasarkan empat perspektif, yaitu manusia ekonomi (*economic man*), manusia pasif (*passiveman*), manusia kognitif (*cognitive man*) dan manusia emosional. Manusia ekonomi merupakan individu yang dianggap rasional dalam membuat keputusan. Maka agar dapat berfikir secara rasional, seorang individu harus dapat menyadari berbagai alternatif produk yang tersedia. Manusia pasif digambarkan sebagai individu yang mementingkan diri sendiri dan menerima berbagai macam promosi yang ditawarkan pemasar.

Manusia kognitif digambarkan sebagai konsumen yang merupakan individu yang berfikir untuk mencegah masalah. Sedangkan manusia emosional

menggambarkan konsumen sebagai individu yang memiliki perasaan yang mendalam dan emosi yang mempengaruhi pembelian atau kepemilikan barang-barang tertentu.<sup>28</sup> Pada kenyataannya, pada suatu proses pengambilan keputusan yang rumit sering kali melibatkan beberapa keputusan. Dimana pada suatu keputusan akan melibatkan pilihan antara dua atau lebih alternatif tindakan atau perilaku. Dengan kata lain, suatu keputusan selalu masyarakat pilihan diantara beberapa perilaku yang berbeda.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Secara umum penelitian tentang Pegaaruh Dimensi Reliabilitas (keandalan) dan Etika Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah. Untuk menghindari kesamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu, penulis memberikan gambaran beberapa karya atau penelitian yang ada relevansinya, Secara ringkas penelitian-penelitian tersebut antara lain:

Pertama: Ari Kristin Prasetyoningrum, SE, M.Si, dengan judul “Pengaruh Dimensi – Dimensi Servqual terhadap Keputusan Nasabah Bank Syariah”. Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa score kepuasan nasabah terhadap service quality dari rata – rata dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara bersama – sama berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah.

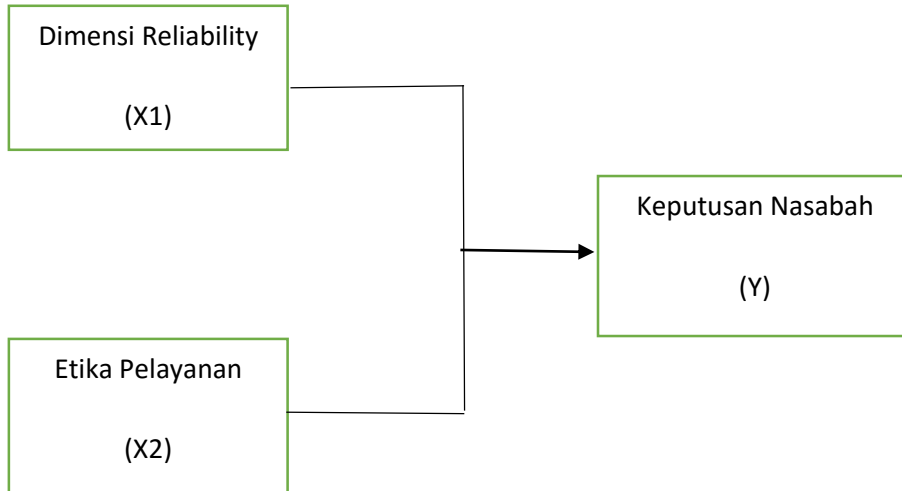
Kedua: Muhammad Arif Rahman (2007) dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan Pembiayaan Syariah di FIF Kudus “Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (keandalan produk, bentuk fisik produk, kemudahan pelayanan, kecepatan pelayanan) terhadap variabel dependen keputusan menggunakan jasa pembiayaan syariah, yang sangat berpengaruh secara signifikan dalam penelitian ini adalah bentuk fisik produk, kecepatan pelayanan, kemudahan pelayanan, sedangkan keandalan produk tidak signifikan karena tingkat probabilitasnya di atas 5%.

---

<sup>28</sup>Etta Mamang Sangadji dan Sopiah,” *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis: Himpunan Jurnal Penelitian*”, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2013), h. 121

### C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan sebuah bentuk agar konsep yang dapat menggambarkan situasi yang akan menjadi pusat perhatian atau penelitian yang akan di lakukan oleh peneliti.<sup>29</sup> Untuk melihat fokus penelitian yang dilakukan peneliti, telah mengambil judul dalam penelitian ini yaitu “ Pengaruh Dimensi Reliabilitas dan Etika Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan”. Penelitian ini menggunakan tiga variabel dan adapun kerangka berfikir dalam bentuk seperti di bawah ini:



Gambar 2.1. Model Penelitian

### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang memungkinkan benar atau kemungkinan juga salah. Hipotesis tersebut di tolak jika ternyata salah dan akan

---

<sup>29</sup>Sumber :Ari Kristin P, Hermawan Kertajaya, Alida Paliati



diterima jika fakta – fakta membenarkan. Oleh karena itu pada penulisan laporan ini, penulis akan mengajukanhipotesis sebagai berikut:

Ha = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel dimensi reliabilitas terhadap kepuasan nasabah di BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan.

Ho = Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel etika pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan.

Ha = Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara dimensi reliabilitas dan etika pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Al-Wasliyah Krakatau.

**BAB III**  
**METODE PENELITIAN**

**A. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif.

**B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

**1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang diteliti adalah BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.

**2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian Maret 2020 sampai dengan Agustus 2020.

**Tabel 3.1**  
**Rincian Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Jan 20				Feb 20				Mar 20				Mei 20				Juli 20				Agus 20			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																								
2	Penulisan Proposal																								
3	Bimbingan Proposal																								
4	Seminar Proposal																								
5	Pengumpulan data																								
6	Bimbingan Skripsi																								
7	Sidang Skripsi																								

### C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Washliyah Krakatau Medan yang berjumlah 150 nasabah.<sup>30</sup>

#### 2. Sampel

Data yang dikumpulkan dengan acak, atau biasa disebut sampling. Dari berbagai rumus yang ada, ada sebuah rumus yang dapat digunakan untuk menentukan besar sampel dengan rumus *slovin* yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$E$  = *Error margin*

$$\begin{aligned} n &= \frac{150}{1 + 150(0,1)^2} \\ n &= \frac{150}{(1 + 1,5)} \\ n &= \frac{150}{2,5} \\ &= 60 \end{aligned}$$

Dari rumus diatas, N adalah jumlah populasi sebesar 150 dan error term adalah sebesar 10%, maka dapat diperoleh sampel sebesar 60 sampel/responden. Maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian populasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Washliyah Krakatau Medan dengan jumlah 60 nasabah.

#### 3. Teknik Penarikan Sampel

---

<sup>30</sup>Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif dan R &D, (Bandung: Alfabeta,2013), hlm. 115

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah sampel acak (simple random sampling) yaitu metode pemilihan sampel di mana anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih mejadi anggota sampel. Cara pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah convenience. Yang dimaksud dengan convenience yakni metode pengambilan sampel yang didasarkan pada pemilihan anggota populasi yang mudah di akses untuk memperoleh jawaban atau informasi.

#### **D. Variabel Penelitian**

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan mengenai Pengaruh Dimensi Reliabilitas terhadap keputusan nasabah menabung di BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan, maka variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Variabel Bebas (Independent Variabel) (X)

Variabel bebas atau independen merupakan sebab yang di perkirakan dari beberapa perubahan dalam variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen atau variabel bebas adalah Dimensi Reliability dan Etika Pelayanan.

##### 2. Variabel Terikat (Dependen Variabel) (Y)

Variabel terikat atau dependen merupakan faktor utama yang ingin dijelaskan atau diprediksi dan dipengaruhi oleh beberapa faktor lain. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah keputusan menjadi nasabah.

#### **E. Defenisi Operasional Variabel**

Defenisi operasional adalah penjabaran lebih lanjut tentang definisi konsep yang diklasifikasikan kedalam bentuk variabel sebagai petunjuk untuk mengukur dan mengetahui baik buruknya pengukuran dalam suatu penelitian. Adapun definisi dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### a) Variabel Dimensi Reliability (keandalan) (X1)

Dimensi Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan secara cepat dan akurat.

Adapun indikatornya adalah:

- 1) Keandalan petugas layanan menangani transaksi
- 2) Ketepatan petugas layanan memenuhi janji
- 3) Akurasi petugas layanan mencatat transaksi
- 4) Tanggap terhadap keluhan
- 5) Kesungguhan petugas layanan

b) Variabel Etika Pelayanan (X2)

Etika Pelayanan yaitu Kemampuan melayani nasabah dengan etika yang baik untuk memuaskan nasabah. Adapun indikatornya adalah:

- 1) Berperilaku baik dan simpatik
- 2) Bersikap melayani dan rendah hati
- 3) Jujur dan terpercaya

c) Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Keputusan nasabah merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Adapun indikator kepuasan nasabah sebagai berikut:

- 1) Fasilitas
- 2) Produk (jasa)
- 3) Pelayanan

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Kuesioner**

teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik kuesioner (angket). Yakni dengan memberikan daftar pernyataan/pertanyaan kepada para nasabah BPRS Al-Washliyah untuk mengetahui tanggapan maupun jawaban yang terkait dengan penelitian ini secara objektif, daftar pernyataan/pertanyaan ini disebut juga angket. Angket merupakan teknik pengumpulan data di mana partisipan / responden

mengisi pertanyaan/ Pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti.

Dalam memperoleh keterangan yang berkisar pada masalah yang ingin dipecahkan maka membuat klasifikasi dan kategori tergantung pada tanggapan dan pendapat dari responden, yakni:

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert**

No	Pertanyaan	Bobot
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. Observasi

Dalam menggunakan observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen pertimbangan kemudian format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan. Dari peneliti berpengalaman diperoleh suatu petunjuk bahwa mencatat data observasi bukanlah sekedar mencatat, tetapi juga mengadakan pertimbangan kemudian mengadakan penilaian kepada skala bertingkat.

## 3. Interview (Wawancara)

Wawancara menjadi teknik pengumpulan data saat peneliti ingin melakukan studi pendahuluan guna menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan jika peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden dengan sangat mendalam dan jumlah respondennya sedikit/ kecil.

### G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan salah satu pernyataan harus ada pada setiap kuisisioner. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga variabel, dari tiga variabel tersebut memiliki indikator pernyataan, adapun pernyataan tersebut adalah:

**Tabel 3.3**  
**Indikator Instrumen**

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
1	Dimensi Reliability	a. kehandalan petugas layanan menangani transaksi. b. Ketepatan petugas layanan memenuhi janji. c. Akurasi petugas layanan mencatat transaksi. d. Tanggapan terhadap keluhan. Kesungguhan petugas layanan.	3 2 2 1
2	Variabel Etika Pelayanan	a. Berprilaku baik dan simpatik. b. Bersikap melayani dan rendah hati. c. Jujur dan terpercaya.	2 1 1
3	Variabel Keputusan Nasabah	a. Fasilitas b. Produk (jasa) c. Pelayanan	2 1 2

## H. Teknik Analisis Data

### 1. Uji validalitas dan Uji Realibilitas Instrumen

#### a. Uji Validitas

Uji validitas dan reliabilitas sangat diperlukan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu data. Instrumen yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Instrumen yang reliabel berarti instrumen tersebut bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Menurut Sugiyono dan Wibowo, ketentuan validitas instrument sah apabila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  kritis (0.30).<sup>31</sup>

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jika validitas tinggi, maka data yang ada akan menunjukkan tidak adanya penyimpangan. Rumus yang akan digunakan untuk validitas adalah:

$$R_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$R_{xy}$  = Koefesien Korelasi X dan Y

$N$  = Jumlah Responden

$X$  = Skor Tiap Item

$Y$  = Skor Total

Validitas data diukur dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid.<sup>32</sup>

#### b. Uji Realibilitas

<sup>31</sup>Agus Eko Sujianto, Aplikasi Statistk Dengan SPSS 16.0, (Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya, 2009), hal. 94.

<sup>32</sup>Imam Ghazali, "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS", (Semarang: Undip, 2009). Hal, 45



Realibilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab konstruk-konstruk pertanyaan dalam suatu kuesioner. Realibilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Cronbach alpha > 60.

Rumus Cronbach alpha sebagai berikut:

$$r_{II} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma^2_1} \right]$$

Keterangan:

$r_{II}$  = Realibilitas instrument

$K$  = Jumlah Kuesioner

$\sum \sigma^2$  = Jumlah Varian Butir

$\sigma^2_1$  = Varian Total

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik dilakukan dengan metode regresi berganda maka ada beberapa syarat yang harus dipenuhi :

### a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah disitribusi sebuah data mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng (bell shaped). Data yang baik adalah data yang mendekati distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak melenceng ke kiri atau ke kanan. Uji normalitas juga dapat diuji melalui normal probability plot. Apabila grafik menunjukkan penyebaran data yang berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

### b. Uji Multikolinieritas

Merupakan metode untuk mendeteksi ada tidaknya masalah multikolinieritas dalam suatu model regresi berganda. Salah satu metode untuk mendeteksi multikolinieritas menggunakan metode VIF

dan tolerance. Jika nilai VIF kurang dari 10 maka tidak ada masalah multikolinearitas dan angka tolerance tidak mendekati angka 0.<sup>33</sup>

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians. 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 heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 3. Uji Regresi

### a. Koefisien Regresi

Metode yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah metode uji regresi linier berganda, yaitu metode yang dapat mengukur hubungan antara variabel yang saling berhubungan, dan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh strategi produk, personality dan promosi sebagai variabel bebas (X) terhadap minat nasabah sebagai variabel terikat (Y).

Rumus Regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_n X_n + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat atau response

X = Variabel bebas atau predictor

$\alpha$  = konstanta

$\beta$  = koefisien regresi

### b. Koefisien Determinasi (R Square)

---

<sup>33</sup>Agus Widarjon, Analisis Statistika Multivariat Terapan, (Yogyakarta: STIE YKPN, 2010), hal. 111

Nilai koefisien determinasi (R Square) digunakan untuk mengetahui besarnya variasi variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen. Secara umum koefisien determinan untuk data silang (crosssection) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (time series) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi. Untuk menjelaskan aplikasi dengan menggunakan program SPSS 20.0.

#### **c. Uji T atau Uji Parsial**

Untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dilakukan uji t atau t student. Hipotesis uji t :  $H_0 = b_1, b_2 = 0$ , masing-masing variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel independen.  $H_a = b_1, b_2 \neq 0$ , masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel independen.

Dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 dan degree of freedom (dk):  $n-k$ , maka diperoleh nilai t. Langkah selanjutnya adalah membandingkan antara t tabel dengan t hitung. Apabila jika t hitung lebih kecil dari t tabel maka  $H_0$  diterima, artinya masing-masing variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen. Apabila t hitung lebih besar dari t tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen.

#### **d. Uji F atau Uji Simultan**

Pengujian simultan bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hipotesis uji F :  $H_0 = b_1, b_2 = 0$ , variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.  $H_a = b_1, b_2 \neq 0$ , variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap perubahan variabel dependen.

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan berdasarkan profitabilitas, jika tingkat signifikannya ( $\alpha$ )  $> 0,05$  maka semua variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan variabel dependen. Jika tingkat signifikannya ( $\alpha$ )  $< 0,05$  maka semua variabel independen berpengaruh terhadap perubahan nilai dependen.

#### **e. Uji Hipotesis**

$H_a$  = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel dimensi reliabilitas terhadap kepuasan nasabah di BPRS Al-Wasliyah Krakatau.

$H_0$  = Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel etika pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan.

$H_a$  = Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara dimensi reliabilitas dan etika pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Institusi

##### 1. Sejarah dan Kegiatan Operasional PT.BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan

Periode I beroperasi sejak tanggal 08 November 1994, yang semula berkedudukan di jl. Perintis kemerdekaan No.151-A Tanjung Morawa. Diresmikan gubernur Sumatera Utara H.Raja Inal Siregar sebagai direktur utama H.Suprpto dan sebagai komisaris Ir.H.M. Arifin Kamidi. M.si., H.Maslim Batu Bara, Khalifah Sitohang , Hidayatullah, S.E., H.Murah Hasyim.

Pada periode ke II dibentuk nama struktur organisasi baru yaitu : Direktur Utama H.T. Kholisbah dan sebagai Komisaris Ir.H.M.Arifin Kamdi. M.si., H.Maslim Batu Bara, Khalifah Sitohang , Hidayatullah, S.E., Drs.H.Mifthahuddin MBA. Dengan pengawasan syariah adalah Dr.H.Ramli dan Abd. Wahid M.A, sebagai Direktur Utama H.R Bambang Risbagio,SE dan Direktur Operasional Tri Auri Yanti, SE,M.E.I.

*Alhamdulillah*, periode ke III pada tanggal 2 April 2003 kantor PT.BPRS Al-washliyah telah berpindah di Jl.SM raja No.51 D simpang limun Medan yang diresmikan oleh gubernur Sumatera Utara yakni H.T.Rizal Nurdin. Sebagai Direktur Utama Hitayatullah S.E., dan komisaris adalah Ir.H.M.Arifin Kamdi. M.si., Drs.H.Mifthahuddin MBA.

Bank menjalankan operasinya berdasarkan syariah Islam, dengan menjauhkan praktek-praktek yang di khawatirkan mengandung riba dan sejak tahun 2013 PT.BPRS Al- Washliyah telah memiliki gedung baru di jalan G.Krakatau No. 28 Medan, yang diresmikan oleh Gubernur Sumatera Utara yakni H.Gatot Pudjonugroho pada tanggal 06 Januari 2014 sebagai Komisaris Drs.H.Hasbullah Hadi, SH.Mkn. dan Drs.H.Miftahuddin MBA.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Reza Fadilah Panjaitan, "Laporan Magang"(Medan: BPRS Al-Wasliyah Krakatau 2019)

## 2. Profil PT.BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan

**Visi :**“Menjadikan BPR Syariah sebagai sarana untuk mencapai kesejahteraan ummat”<sup>35</sup>

**Misi :**

- a) Memberikan pelayanan yang optimal berdasarkan prinsip syariah dengan mengutamakan kepuasan.
- b) Menjalankan bisnis yang sehat, serta melahirkan ide-ide inovatif untuk mendorong usaha bersama.

## 3. Produk PT.BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan

### a) Tabungan *Wadiah*

Tabungan *wadiah* merupakan nasabah yang dapat di tarik setiap saat dan untuk pihak Bank dapat memberikan bonus kepada nasabah atas pemanfaatan dana yang telah di titipkan.

### b) Tabungan *Mudharabah*

Simpanan yang dikelola oleh pihak bank untuk memperoleh keuntungan dan akan di bagi hasilnya sesuai nisbah yang telah disepakati, untuk setoran awal pihak bank akan menetapkan dana awal sebesar Rp. 10.000, dan untuk setoran selanjutnya tidak di batasi.

### c) Deposito *Mudharabah*

Simpanan berupa investasi tidak terkait yang penarikannya sesuai jangka yang ditetapkan dan akan memperoleh bagi hasil sesuai dengan kesepakatan.

Yang kedua, penyaluran dana (*Financing*) ke masyarakat yaitu :

#### 1) Pembiayaan *Mudharabah*

Merupakan kerja sama dengan pemilik dana kepada pengelola untuk kegiatan usaha tertentu dibagi sesuai nisbah yang disepakati.

#### 2) Pembiayaan *Musyarakah*

Merupakan kerja sama 2 pihak atau lebih untuk usaha, dimana masing-masing pihak memberikan modal serta keuntungan dibagi dan kerugian ditanggung bersama.

---

<sup>35</sup> Reza Fadilah Panjaitan, “Laporan Magang”(Medan: BPRS Al-Wasliyah Krakatau 2019)

3) *Pembiayaan Murabahah*

Merupakan jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan margin/keuntungan yang telah disepakati di awal.

4) *Ijarah*

Merupakan akad sewa menyewa anatara kedua belah pihak untuk memperoleh imbalan atas barang yang di sewa.

5) *Ijarah/ Muntahiyah Bittamlik*

Akad sewa menyewa dengan opsi perpindahan hak di akhir sewa.

6) *Transaksi Multijasa*

Piutang yang diberikan kepada nasabah dalam memberikan manfaat atas suatu jasa dengan menggunakan akad *ijarah* atau *kafalah*.

Yang ketiga, layanan jasa ke masyarakat yaitu :

7) *Rahn*

Penyerahan barang sebagai jaminan untuk mendapatkan hutang.

8) *Qardh*

Pinjaman dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjaman mengembalikan pokok pinjaman, secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.

9) *Qardhul hasan*

Merupakan kegiatan penyaluran dana dalam bentuk pinjaman kebajikan tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.

10) Dana kebijakan yang bersal dari zakat, infak dan sadaqah (ZIS)

#### **4. Struktur Organisasi PT.BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan**

Struktur organisasi adalah keseluruhan dari pengelompokan tugas, wewenang dan tanggung jawab sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai satu kesatuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan.

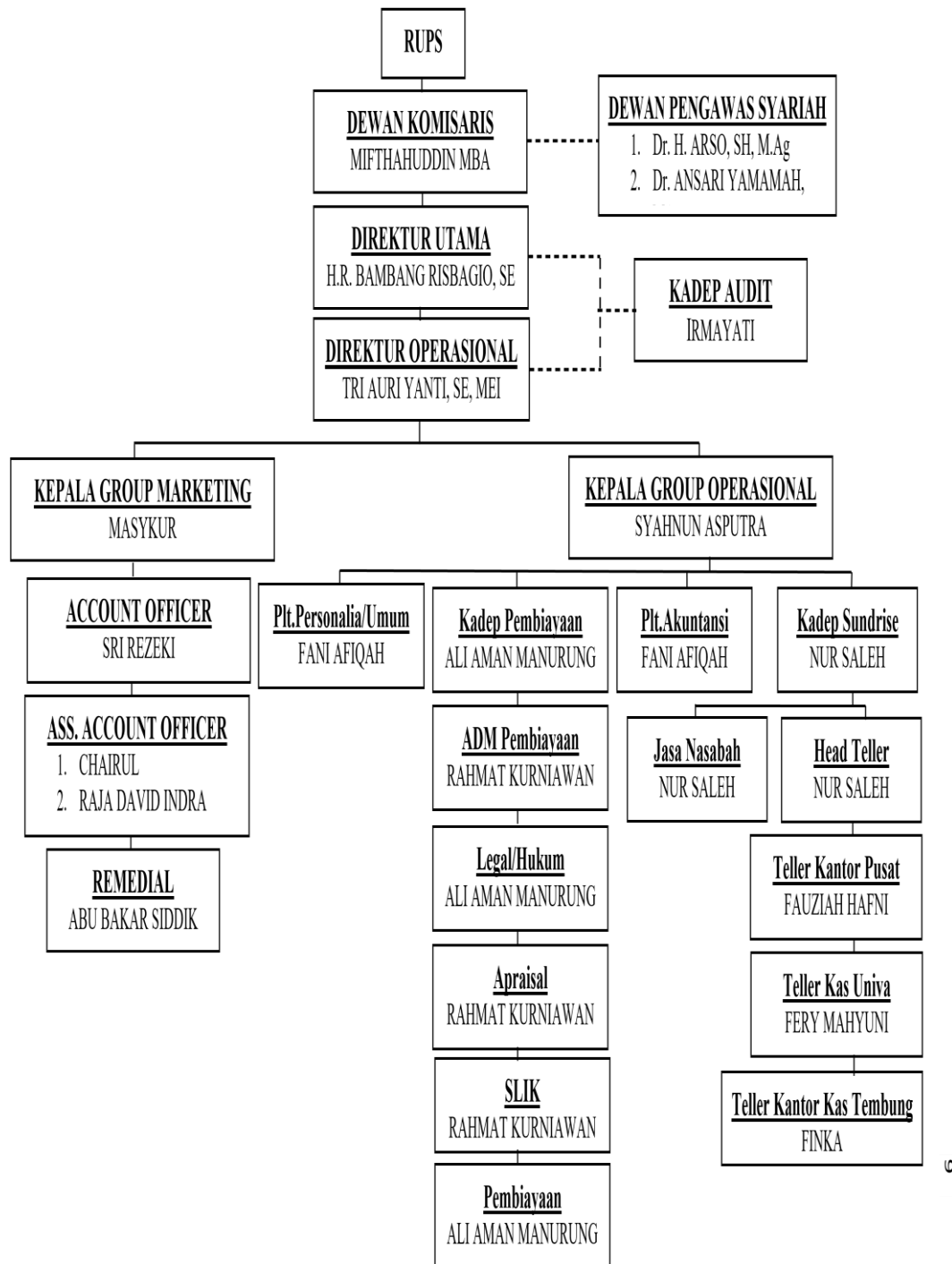
Tujuan dari struktur organisasi perusahaan adalah untuk lebih mudah dalam pembentukan dan penempatan orang-orang atau personil-personil dari suatu perusahaan dan untuk memperjelas dalam bidang masing-masing tiap personil,

sehingga tujuan dari perusahaan dapat dicapai serta bagaimana seharusnya hubungan fungsional antara personil yang satu dengan lainnya, sehingga terciptanya keseluruhan yang baik dalam lingkungan kerja suatu perusahaan.

Berdasarkan pengertian organisasi di atas PT.BPRS Al-washliyah memiliki struktur organisasi. Dari struktur organisasi yang digunakan PT.BPRS Al-washliyah antara lain sebagai berikut:



## STRUKTUR ORGANISASI PT. BPRS AL WASHLIYAH



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT.BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan

## **5. Deskripsi Tugas PT.BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan**

### **a) Dewan Komisaris**

- 1) Dewan komisaris bertindak sebagai badan yang melakukan pengawasan dan kebijakan Direksi serta memberikan nasehat kepada Dewan Direksi atas strategi dan berbagai hal kebijakan.
- 2) Memberikan persetujuan atas tindakan tertentu Direksi sebagaimana yang diatur dalam anggaran perseroan.
- 3) Memonitor kemajuan dan hasil dari kebijakan program dan keputusan yang dibuat Dewan Komisaris atau rapat umum pemegang saham (RUPS).
- 4) Menyelenggarakan rapat Dewan Komisaris dan memimpin rapat umum pemegang saham.
- 5) Melakukan pertemuan bulanan dengan Dewan Direksi untuk membahas dan meminta penjelasan atas strategi kebijakan, proyeksi dan tindakan yang diambil Dewan Direksi dalam memaksimalkan nilai saham atau perepatan untuk mencapai profitabilitas.
- 6) Melakukan komunikasi rutin dengan Dewan Direksi untuk membahas informasi-informasi dalam rangka upaya untuk peningkatan efisiensi operasional perusahaan dan kondisi keuangan.

### **b) Dewan Pengawas Syariah**

- 1) Memberikan saran dan nasehat kepada Dewan Direksi, serta mengawasi aktivitas bank, dan dilakukan sesuai dengan prinsip syariah.
- 2) Menilai dan memastikan pemenuhan prinsip syariah sebagai dasar atau pedoman dalam aktivitas dan produk yang di keluarkan oleh bank.
- 3) Mengawasi proses pengembangan produk baru dari bank.
- 4) Meminta fatwah kepada Dewan Syariah Nasional untuk produk baru yang belum ada fatwahnya.

- 5) Melakukan *review* secara berkala atas pemenuhan prinsip syariah terhadap mekanisme penghimpun dana dan penyaluran dana serta pelayanan bank.
- 6) Meminta data informasi terkait dengan aspek syariah dari satuan kerja bank dalam rangka pelaksanaan tugasnya.

**c) Direktur Utama**

- 1) Membuat perencanaan kerja bidang pemasaran dan operasi bank.
- 2) Membuat proyeksi rencana anggaran baru.
- 3) Mempersiapkan tenaga sumber daya manusia yang terampil.
- 4) Melaksanakan fungsi-fungsi manajemen.
- 5) Melaksanakan pemberian keputusan pembiayaan sesuai limit di dalam anggaran dasar.
- 6) Memberi approval biaya di atas Rp. 100.000,- s/d Rp. 10.000.000,-
- 7) Mengeluarkan persetujuan pengangkatan pegawai (SK).
- 8) Memberikan persetujuan pengangkatan kenaikan pangkat/ gaji pegawai.
- 9) Melaksanakan *solicit customer* untuk upaya penghimpunan dana dan penempatan dana.
- 10) Melakukan monitoring *sytem* terhadap debitur-debitur berdasarkan kolektibilitas.
- 11) Sebagai *alternate* pengganti pemegang kunci Brankas, *Steel Save* (tempat penyimpanan asli jaminan nasabah pembiayaan) bila Direktur Operasional berhalangan.
- 12) Memberikan motivasi kerja tinggi terhadap semua pegawai untuk meningkatkan kegairahan dan semangat kerja.
- 13) Menjaga secara utuh *asset* bank, mempertahankan kreditbilitas bank dalam rangka peningkatan kesehatan bank ke arah yang lebih baik dan berkembang.

- 14) Mempertimbangkan segala pengeluaran biaya-biaya dengan tetap berpedoman kepada prinsip *cost consciousness*.
- 15) Meningkatkan program *training* pegawai secara berkesinambungan.
- 16) Melakukan monitoring *system* terhadap jasa pelayanan bank.
- 17) Melaksanakan *tour of duty* kepada pegawai untuk kesempatan berkarir dengan meningkatkan ilmu pengetahuan perbankan teknis.
- 18) Melaksanakan rapat-rapat teguran baik ke dalam maupun ke luar.
- 19) Membuat surat-surat teguran baik ke dalam maupun ke luar.
- 20) Membuat jalinan hubungan baik dengan instansi-instansi pemerintah dan swasta.

**d) Direktur Operasional**

- 1) Melakukan *supervise* staf teller, akuntansi/ deposit, pembiayaan dan umum.
- 2) Memastikan laporan keuangan disiapkan dengan akurat.
- 3) Melakukan *cash* pada akhir hari.
- 4) Melakukan pemeriksaan terhadap kelayakan pencairan pembiayaan.
- 5) Melakukan penyimpanan dokumen pembiayaan (*safe keeping and loan documentation*).
- 6) Melakukan *update* data saham dan terkait dengan hubungan kepada pemegang saham.

**e) Internal Control**

- 1) Memeriksa Kebenaran postingan *General Ledger*.
- 2) Memeriksa Kelengkapan dokumen pendukung tiket transaksi.
- 3) Memeriksa Kelengkapan *approval* dokumen yang di proses.
- 4) Memeriksa Kewajaran laporan keuangan (neraca, laba/rugi).
- 5) Memeriksa berkas Perpajakan.

- 6) Melaksanakan pemeriksaan proses analisa pembiayaan.
- 7) Melaksanakan peninjauan usaha calon debitur.
- 8) Memeriksa kelengkapan data- data calon nasabah.

**f) Supervisor Operasional**

- 1) Sebagai *duty officer* sesuai intruksi operasional.
- 2) Pemegang kunci biasa ruang khasanah.
- 3) Memeriksa laporan kas opname *teller* setiap hari.
- 4) Memeriksa tiket-tiket dan membuat rekapitulasi neraca.
- 5) Membuat penyusutan inventaris dan rupa-rupa aktiva.
- 6) Penanggung jawab alat tulis kantor.
- 7) Memeriksa rekonsiliasi bank.
- 8) Membuat laporan pajak dan pembayaran pajak.
- 9) Memeriksa laporan bulanan ke BI setiap bulan.
- 10) Membuat laporan triwulan ke BI.
- 11) Membuat laporan-laporan Komisaris dan Dewan Direksi Syariah ke BI/semester.
- 12) Membuat perhitungan *deviden* pemegang saham.
- 13) Membuat laporan pertanggung jawaban Direktur.
- 14) Membuat rencana kerja tahunan.
- 15) Memeriksa segala sesuatu yang berhubungan dengan operasional dan non operasional bank

**g) Teller**

- 1) Mengatur dan bertanggung jawab atas dana kas yang tersedia.
- 2) Memberikan pelayanan transaksi tunai.

- 3) Memeriksa cek/bilyet giro yang jatuh tempo untuk dilakukan proses kliring.
- 4) Bertanggung jawab atas kecocokan pencatatan transaksi dengan dana kas yang terjadi secara harian.

**h) Customer service**

- 1) Melaksanakan pengadministrasikan surat-surat masuk/keluar dan pengadministrasian dokumen-dokumen nasabah menyangkut Tabungan/ Deposito.
- 2) Memberikan pelayanan informasi produk pendanaan atau transaksi perbankan lainnya.
- 3) Membantu nasabah dalam melakukan pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito.
- 4) Menyiapkan buku tabungan dan mengeluarkan bilyet deposito, kemudian mencatat semua transaksi tabungan ke dalam buku tabungan.
- 5) Memberikan informasi saldo kepada nasabah.
- 6) Melakukan proses bagi hasil tabungan dan deposito pada akhir tahun.
- 7) Memeriksa deposito yang akan jatuh tempo.
- 8) Sebagai unit kerja khusus anti pencucian uang dan pencegahan pemberantasan terorisme (UKK-APU & PPT).

**i) Pembiayaan.**

- 1) Melakukan pembukuan atas semua transaksi pembiayaan/piutang.
- 2) Mencatat transaksi pembayaran ke dalam kartu pembiayaan/piutang.
- 3) Memuat daftar pembiayaan/piutang jatuh tempo.
- 4) Membuat tugas marketing dalam memberikan informasi kondisi pembiayaan /piutang masing-masing nasabah.
- 5) Mencetak ke kartu kunjungan debitur hasil dari penagihan.

- 6) Membuat laporan bulanan pinjaman kepada Dewan Komisaris dan laporan sandi pinjaman ke BI.
- 7) Menyesuaikan laporan bulanan/mutasi pembiayaan dengan kartur debitur.
- 8) Membuat klasifikasi pembiayaan lancar, kurang lancar, diragukan, macet untuk disampaikan ke Direksi, Komisaris, Marketing, dan Surpevisor.

**j) *Legal/Safe keeping***

- 1) Mengikuti perkembangan proses permohonan pembiayaan nasabah khususnya dalam hal kelengkapan dokumen permohonan.
- 2) Melakukan *survey* ke lapangan untuk melakukan pengecekan agunan pembiayaan nasabah.
- 3) Menilai secara hukum agunan pembiayaan yang diajukan nasabah.
- 4) Melakukan proses penandatanganan akad pembiayaan bersama nasabah.
- 5) Bertanggung jawab atas penyimpanan dan pengeluaran dokumen perjanjian dan jaminan nasabah.
- 6) Mengatur dan buat surat pemblokiran kepala desa/lurah dan camat untuk jaminan surat tanah.

**k) *Accounting***

- 1) Mempersiapkan buku besar, *Sub ledger*, *Sub-sub Ledger* dan *General Ledger*.
- 2) Melaksanakan penelitian keabsahan *tickets* sebelum dilakukan posting ke buku besar.
- 3) Memeriksa dan memastikan mutasi tanggal sebelumnya telah nihil pada program pembukuan.
- 4) Melaksanakan posting berdasarkan nama dan nomor-nomor perkiraan rekening.
- 5) Memeriksa dan mencocokkan hasil posting antara *back sheet* dengan *tickest* dan rekening buku besar, bila cocok dilakukan paraf petugas pemeriksa.
- 6) Mencocokkan *balance sheet* rekap antar bagian.

- 7) Melaksanakan koreksi pembukuan apabila ditemukan kesalahan, dengan menyerahkan kembali *ticket* kepada bagian yang menerbitkan *ticket* untuk diperbaiki dan di paraf oleh yang bersangkutan.
- 8) Membuat laporan keuangan harian neraca dan laporan laba rugi kepada Ka.Operasional.
- 9) Membuat laporan posisi *likuiditas* harian kepada Direksi.
- 10) Membuat buku besar (*posting* lampiran neraca) setiap akhir bulan.
- 11) Membuat laporan bulanan ke BI.
- 12) Membuat laporan neraca akhir bulan dan laporan laba rugi bulan berjalan serta membuat perbandingan dengan bulan sebelumnya.
- 13) Membuat laporan rekonsiliasi bank akhir bulan.
- 14) Melaksanakan pemeriksaan terhadap pos-pos uang muka dan kewajiban segera lainnya

#### **1) Account Officer**

- 1) Membantu kepada grup marketing dan pimpinan dalam pemenuhan *budget*, khususnya untuk *asset grown*.
- 2) Mencapai *goal/ target* dalam hal peningkatan *income/ profit* dan asset bank, dengan pelaksanaan sehari-hari berupa mempertahankan *existing* debitur/deposan, mencari nasabah baru dan memasarkan produk Bank Al-Washliyah.
- 3) Mencari nasabah (deposan, debitur) dan monitoring , memelihara dan menangani seluruh fasilitas yang diberikan atau produk yang ditawarkan, dengan tujuan mempertahankan *asset* bank, mencari keuntungan (*Profit*) bagi perusahaan.
- 4) Mencari volume “*source of funds*” dan “*use of funds*” sesuai target yang di tentukan.
- 5) Meningkatkan portofolio pembiayaan, deposito, serta memasarkan secara luas *service* produk bank Al washliyah ( PT. BPR Syariah) dan *controlling* atas aktivitas marketing secara umum.



- 6) Bertanggung jawab atas proses perpanjangan pembiayaan yang telah jatuh tempo atas debitur yang langsung menjadi tanggung jawabnya.
- 7) Bertanggung jawab atas proses pembiayaan baru, dalam hal ini AO langsung menangani pinjaman untuk modal kerja atau untuk investasi yang membutuhkan analisa keuangan dari laporan keuangan yang diberikan oleh nasabah, untuk menilai kelayakan pemberian pembiayaan.
- 8) Melakukan orientasi pada kebutuhan nasabah dan pasar.
- 9) Menanamkan kepercayaan kepada nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik, sesuai dengan “*service excellent*”.

**m) Administrasi Pembiayaan**

- 1) Memeriksa dan mengurus kelengkapan dokumen-dokumen yang terkait dengan pembiayaan yang akan atau diberikan, seperti dokumen agunan dan data lainnya.
- 2) Menyiapkan surat-surat perjanjian dan surat pengikatan agunan yang terkait dengan pengajuan pembiayaan nasabah.
- 3) Mengawasi dan bertanggung jawab atas pengarsipan semua dokumen pembiayaan nasabah, khususnya berkas jaminan pembiayaan nasabah.
- 4) Menghitung, mencatat dan melakukan pembayaran asuransi, jasa pengikatan atau pemblokiran jaminan nasabah kepada pihak lain.
- 5) Menghubungi notaris untuk pengikatan secara *notaril* dan keaslian dokumen.
- 6) Menghubungi perusahaan asuransi jiwa, kebakaran dan kendaraan.
- 7) Buat surat pemblokiran Kepala desa/Lurah dan Camat untuk jaminan tanah.

**n) Appraisal**

Mengingat bahwa kelangsungan usaha Bank Pembiayaan Rakyat Syariah tergantung dari kemampuan bank melakukan penanaman dana dengan mempertimbangkan risiko dan prinsip kehati-hatian yang tercermin pada

pemenuhan kualitas aktiva dan penyisihan penghapusan aktiva yang memadai baik terhadap aktiva produktif dan aktiva non produktif, serta salah satu aspeknya adalah agunan sebagai pengikat dan penjamin untuk penempatan/ penyaluran dana kepada nasabah bank, maka di buatlah kebijakan mengenai kebijakan penilaian jaminan dengan permohonan kepada peraturan BI No. 13/14/PBI/2011 Bagian Ketiga Penilaian Agunan pasal 22 dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Yang menjadikan agunan pinjaman/ pembiayaan adalah:
  - a) Tabungan *wadiah*, tabungan dan/ atau deposito mudharabah, emas dan setoran jaminan dalam mata uang rupiah yang di blokir disertai dengan surat kuasa pencairan.
  - b) Sertifikat *wadiah* BI yang telah dilakukan pengikatan secara gadai.
  - c) Tanah, gedung dan rumah persediaan yang telah dilakukan pengikatan sesuai ketentuan yang berlaku
- 2) Nilai agunan yang di perhitungkan adalah:
  - a) Untuk agunan tunai berupa point 1.a atas setinggi-tingginya sebesar 100%.
  - b) Untuk agunan berupa point 1.b di atas setinggi-tingginya sebesar 100%.
  - c) Untuk agunan berupa tanah, gedung dan rumah tempat tinggal, kendaraan bermotor dan kapal laut paling tinggi sebesar antara lain:
    - 1) 80% dari nilai tanggungan untuk agunan berupa tanah, bangunan dan rumah bersertifikat (SHM atau SHGB) yang diikat dengan hak tanggungan.
    - 2) 70% dari nilai hasil penilaian agunan berupa resi gudang yang penilaiannya dilakukan kurang dari atau sampai dengan 12 bulan.
    - 3) 60% dari Nilai jual Objek Pajak (NOJP) untuk agunan berupa tanah, bangunan dan rumah dengan bukti kepemilikan SHM atau SHGB, hak pakai tanpa hak tanggungan.
    - 4) 30% dari Nilai Pasar atau nilai taksiran untuk agunan berupa kendaraan bermotor yang disertai bukti kepemilikan dan surat kuasa menjual atau resi gudang yang penilaiannya dilakukan lebih dari 18 bulan namun belum melebihi 30 bulan.

## 6. Logo dan Makna PT.BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan



**Gambar 4.2 Logo PT. BPRS Al Washliyah**

Adapun makna yang terkandung dalam Makna logo BPRS Al-Wasliyah adalah :<sup>36</sup>

### 1) Susunan lembaran uang

Dasar logo susunan lembaran uang yang berarti operasional perusahaan ini bergerak di bidang Perbankan, dimana prosedurnya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan syariat Islam.

### 2) Lambang “aw”

aw merupakan singkatan dari nama BPRS yaitu al washliyah, kata Al Washliyah berasal dari bahasa arab yang berarti perkumpulan atau perhimpunan yang menghubungkan manusia dengan Allah (*hablum minallah*) dan menghubungkan manusia dengan manusia (*hablum minannas*) yang bertujuan untuk kemaslahatan ummat Islam dan Indonesia pada umumnya.

### 3) Lingkaran pada singkatan “aw”

Yang berarti dalam menjalankan operasionalnya, BPRS tetap dalam lingkaran ketentuan syariat Islam dan tidak boleh melanggar korider keislaman.

### 4) Warna hijau

Warna hijau dalam kepercayaan agama islam dimaknai sebagai makna kesucian. Setiap mukmin itu wajib suci hati, rohani, jasmani serta budi pekertinya

<sup>36</sup> Reza Fadilah Panjaitan, “Laporan Magang”(Medan: BPRS Al-Wasliyah Krakatau 2019)

dan lemah lembut dalam mencapai kemuliaan dan perdamaian yang kekal di muka bumi ini, “adakah tidak engkau lihat sesungguhnya Allah tidak menutunkan diri dari langit akan air mata jadilah bumi hijau, sesungguhnya Allah Maha Pengasih lagi Maha Mengetahui”.

#### 5) Bintang

Bintang diibaratkan sebagai lambang Islam yang merupakan suatu pedoman keselamatan yang ada di air dan barat. Sampai kapanpun akan tetap bersahaja mengikuti perintah Allah SWT. Makna ini sesuai dengan cita-cita organisasi Al Washliyah sebagai organisasi Islam yang Moderasi.

#### 6) Tulisan berwarna emas melambangkan kejayaan

### B. Deskripsi data penelitian

#### Deskripsi Karakteristik Responden

Responden penelitian ini adalah bagian dari populasi pada PT. BPRS Al-Wasliyah Medan dengan jumlah sampel sebanyak 60 orang nasabah pada perusahaan tersebut, yang terdiri dari beberapa karakteristik, baik usia, jenis kelamin dan di perusahaan tersebut.

#### Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	21	35.0	35.0	35.0
Perempuan	39	65.0	65.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Dari tabel diatas di ketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 21 orang (35,0 %), sedangkan responden perempuan hanya sebanyak 39 orang

(65,0%). Hal ini disebabkan pada saat pelaksanaan penyebaran Kuisisioner, lebih banyak yang diterima jenis kelamin perempuan dibandingkan laki-laki.

### Distribusi Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 Tahun	5	8.3	8.3	8.3
21-30 Tahun	50	83.3	83.3	91.7
> 30 Tahun	5	8.3	8.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Dari tabel diketahui bahwa responden yang mengisi kuisisioner pada kelompok yang terbesar berada pada umur <20 tahun sebanyak 5 orang (8,3%), sedangkan kelompok yang terkecil berada pada umur lebih dari >30 tahun sebanyak 5 orang (8,3%).

### Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa/Pelajar	41	68.3	68.3	68.3
	Pegawai	7	11.7	11.7	80.0
	Wiraswasta	6	10.0	10.0	90.0
	Lainnya	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Dari tabel dapat diketahui bahwa responden sebagai Mahasiswa/Pelajar sebanyak 41 (68,3%) dengan kelompok terbesar, sedangkan kelompok yang terkecil berada pada Wiraswasta 6 (10,0%).

### Data Karakteristik Identitas Responden

**Tabel 4.4**

#### Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
N	Valid	60	60	60
	Missing	0	0	0

### C. Penyajian Data

Berikut ini penulis akan menyajikan tabel frekuensi hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan. Diantaranya dapat dikemukakan sebagai berikut:

### 1. Dimensi Reliabilitas

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, juga terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

### Tabel Frekuensi Instrumen Angket

#### Variabel Dimensi (X1)

Tabel 4.5

No.	Jawaban											
	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	6	10,0	35	58,3	18	30,0	1	1,7	0	0	60	100
2	5	8,3	46	76,7	8	13,3	1	1,7	0	0	60	100
3	6	10,0	44	73,3	7	11,7	2	3,3	1	1,7	60	100
4	11	18,3	42	70,0	6	10,0	1	1,7	0	0	60	100
5	6	10,0	43	71,7	8	13,3	2	3,3	1	1,7	60	100
6	15	25,0	18	30,0	15	25,0	12	20,0	0	0	60	100
7	5	8,3	44	73,3	10	16,7	1	1,7	0	0	60	100

8	7	11,7	43	71,7	8	13,3	2	3,3	0	0	60	100
9	18	30,0	18	30,0	37	61,7	4	6,7	1	1,7	60	100

Sumber : Data Penelitian (diolah) SPSS, 2020

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa Dimensi Reabilitas sudah baik berdasarkan tabel di atas, ini menunjukkan bahwa faktor religi yang dilakukan PT. BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan telah diterapkan dan dirasakan oleh masyarakat di sekitaran perusahaan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari persentasi jawaban responden yang rata-rata menjawab setuju 76,7%.

## 2. Etika Pelayanan

Etika pelayanan adalah tindakan mengatur tingkah laku manusia sesuai dengan aturan main masing – masing individu dalam mengatur tata cara berkomunikasi antara satu orang dengan yang lainnya, yaitu antara petugas bank dengan nasabah dalam rangka memenuhi kebutuhan sesuai dengan hak mereka.

### Tabel Frekuensi Instrumen Angket

#### Variabel Etika Pelayanan (X2)

Tabel 4.6

No.	Jawaban											
	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	10	16,7	31	51,7	16	26,7	2	3,3	0	0	60	100
2	9	15,0	45	75,0	4	6,7	2	3,3	0	0	60	100
3	10	16,7	44	73,3	5	8,3	1	1,7	0	0	60	100
4	4	10,,0	37	617	16	267	1	1,7	0	0	60	100



Sumber : Data Penelitian (diolah) SPSS, 2020

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa etika pelayanan sudah baik dilihat dari jawaban responden tabel di atas. Ini menunjukkan bahwa faktor pelayanan yang dilakukan di PT. BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku di perusahaan tersebut, hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden yang rata-rata menjawab setuju 73,3%.

### 3. Keputusan Nasabah Menabung

Keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen. Dalam konsep jual-beli posisi bank adalah sebagai penjual dan sebaliknya posisi nasabah adalah sebagai konsumen (pembeli).

#### Tabel Frekuensi Instrumen Angket

#### Variabel Keputusan Nasabah Menabung (Y)

Tabel 4.7

No.	Jawaban											
	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	8	13,3	38	63,3	12	20,0	2	3,3	0	0	60	100
2	17	28,3	31	51,7	12	20,0	0	0	0	0	60	100
3	15	25,0	34	56,7	11	18,3	0	0	0	0	60	100
4	13	21,7	35	58,3	12	20,0	0	0	0	0	60	100
5	12	20,0	41	68,3	5	8,3	2	3,3	0	0	60	100

Sumber : Data Penelitian (diolah) SPSS, 2020

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa Dimensi Reabilitas sudah baik berdasarkan tabel di atas, ini menunjukkan bahwa faktor religi yang dilakukan PT. BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan telah diterapkan dan dirasakan oleh masyarakat di sekitaran perusahaan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari persentas jawaban responden yang rata-rata menjawab setuju( 63,3%).

#### **D. Analisis Data**

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel memuat 18 pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka hasil pengujian validitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

#### **Uji Validitas Data Instrumen Angket**

##### **Variabel Dimensi (X1)**

**Tabel 4.8**

<b>No. Item</b>	<b>Nilai Korelasi <math>r_{hitung}</math></b>	<b>Nilai Ketentuan <math>r_{tabel}</math></b>	<b>Probabilitas Item</b>	<b>Keterangan</b>
1.	0,582	0,250	0,000 < 0,05	Valid
2.	0,592	0,250	0,000 < 0,05	Valid
3.	0,663	0,250	0,000 < 0,05	Valid
4.	0,677	0,250	0,000 < 0,05	Valid
5.	0,677	0,250	0,000 < 0,05	Valid
6.	0,565	0,250	0,000 < 0,05	Valid
7.	0,728	0,250	0,000 < 0,05	Valid
8.	0,777	0,250	0,000 < 0,05	Valid
9.	0,628	0,250	0,000 < 0,05	Valid

Sumber : Data Penelitian (diolah) SPSS, 2020

### Uji Validitas Data Instrumen Angket

#### Variabel Etika Pelayanan (X2)

**Tabel 4.9**

No. Item	Nilai Korelasi $r_{hitung}$	Nilai Ketentuan $r_{tabel}$	Probabilitas Item	Keterangan
1.	0,870	0,250	0,000 < 0,05	Valid
2.	0,785	0,250	0,000 < 0,05	Valid
3.	0,677	0,250	0,000 < 0,05	Valid
4.	0,745	0,250	0,000 < 0,05	Valid

Sumber : Data Penelitian (diolah) SPSS, 2020

### Uji Validitas Data Instrumen Angket

#### Variabel Keputusan Nasabah Menabung (Y)

**Tabel 4.10**

No. Item	Nilai Korelasi $r_{hitung}$	Nilai Ketentuan $r_{tabel}$	Probabilitas Item	Keterangan
1.	0,568	0,250	0,000 < 0,05	Valid
2.	0,766	0,250	0,000 < 0,05	Valid
3.	0,671	0,250	0,000 < 0,05	Valid
4.	0,690	0,250	0,000 < 0,05	Valid
5.	0,643	0,250	0,000 < 0,05	Valid

Sumber : Data Penelitian (diolah) SPSS, 2020

Dasar pengambilan keputusan:

$r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$

$r_{hitung} < r_{tabel} = \text{valid}$

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa semua item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari  $r_{tabel} = 0,250$  (nilai  $r$  tabel untuk  $n=0,5$ ), sehingga semua item pernyataan tersebut adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji apakah angket yang disusun merupakan alat ukur yang dapat dipercaya atau tidak. Teknik yang digunakan adalah Cronbach Alpha. Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka hasil pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Dasar pengambilan keputusan:

$\text{Alpha} > r_{tabel} = \text{Reliabel}$

$\text{Alpha} < r_{tabel} = \text{Tidak Reliabel}$

### Data Uji Reliabilitas

#### Variabel Dimensi Reliabilitas (X1)

**Tabel 4.11**

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	9

Nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach Alpha*) di atas adalah  $0,810 > 0,266$  maka kesimpulannya instrumen yang diuji adalah reliabel atau terpercaya.

### Data Uji Reliabilitas

#### Variabel Etika Pelayanan (X2)

Tabel 4.12

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	4

Nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach Alpha*) di atas adalah  $0,771 > 0,266$  maka kesimpulannya instrumen yang diuji adalah reliabel atau terpercaya.

### Data Uji Reliabilitas

#### Variabel Keputusan Nasabah Menabung (Y)

Tabel 4.13

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	5

Nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach Alpha*) di atas adalah  $0,722 > 0,266$  maka kesimpulannya instrumen yang diuji adalah reliabel atau terpercaya.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Dengan regresi linear berganda dikenal dengan beberapa asumsi klasik regresi berganda. Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk

mengidentifikasi apakah regresi merupakan model yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut, yakni.<sup>37</sup>

**a. Uji Normalitas**

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka regresi memenuhi asumsi normalitas.

**Variabel Dimensi Reliabilitas (X1) Dan Etika Pelayanan (X2) Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di BPRS Al-Wasliyah**

**Krakatau Medan**

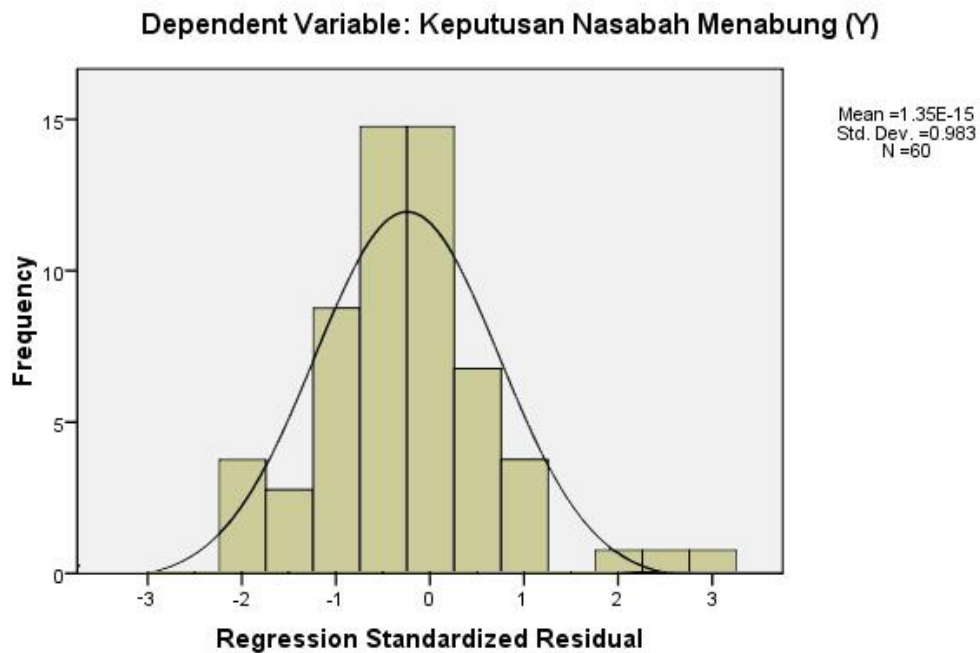
**Tabel 4.14**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Predicted Value
N		60
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	16.2166667
	Std. Deviation	1.38845064
Most Extreme Differences	Absolute	.156
	Positive	.156
	Negative	-.118
Kolmogorov-Smirnov Z		1.206
Asymp. Sig. (2-tailed)		.109

a. Test distribution is Normal.

<sup>37</sup> Ghozali, Imam, "Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS".(Semarang :UNDIP, 2009). Hal.96



**Gambar 4.3 Normalitas**

Berdasarkan Gambar di atas diketahui bahwa grafik histogram menunjukkan pola berdistribusi normal, karena kurva memiliki kecenderungan yang berimbang, baik pada sisi kiri maupun sisi kanan.

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolienaritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor/VIF*) tidak melebihi 4 atau 5.<sup>38</sup>

#### **c. Uji Heteroskedastisitas**

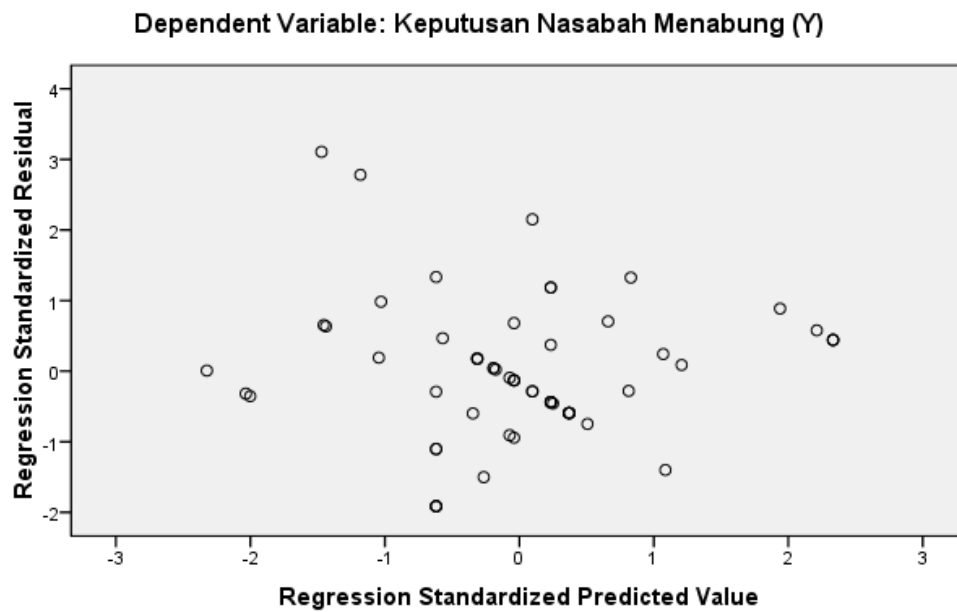
Bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pengamatan satu kepengamatan lainnya. Jika variasi residual dari satu pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas, dan jika varians

---

<sup>38</sup> *Ibid*, Hal. 161.

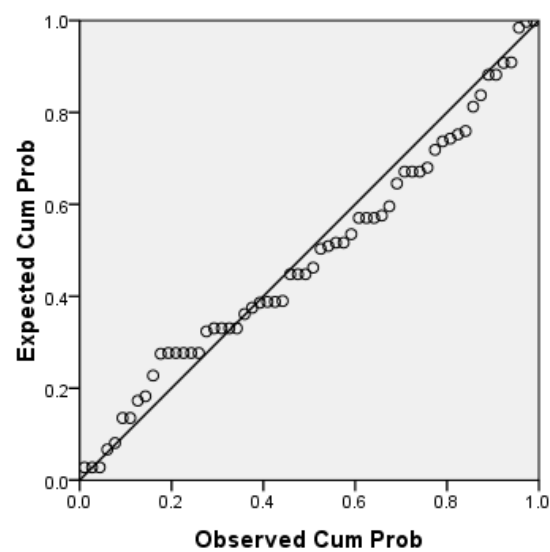
berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

### Scatterplot



### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Keputusan Nasabah Menabung (Y)





### Gambar 4.4 Heterokedastisitas

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas/teratur, serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y sehingga tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

#### 4. Pengujian Hipotesis

##### a. Uji Secara Simultan (Uji f)

Untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan atau pengaruh antara variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen digunakan uji F. Hipotesis yang menyatakan ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dapat diketahui dengan menggunakan uji F. Hasil uji secara simultan dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 4.16**

#### Uji F

#### ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	113.740	2	56.870	37.500	.000 <sup>a</sup>
Residual	86.443	57	1.517		
Total	200.183	59			

a. Predictors: (Constant), Etika Pelayanan (X2), Dimensi Reliabilitas (X1)

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah Menabung (Y)

Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika nilai sig < 0,05, atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka terdapat pengaruh variabel X1, X2, dan X3 secara simultan terhadap variabel Y.
- 2) Jika nilai sig > 0,05, atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka terdapat pengaruh variabel X1, X2, dan X3 secara simultan terhadap variabel Y.

Dari tabel *anova* di atas terdapat pengaruh dimensi reabilitas, etika pelayanan, dan keputusan nasabah menabung dengan diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan probabilitas  $sig\ 0,000 < 0,05$   $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa dimensi reabilitas (X1), etika pelayanan (X2), berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah (Y).

### b. Uji Secara Parsial (Uji t)

Pengujian secara parsial dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen untuk melihat arti dari masing-masing koefisien regresi berganda digunakan uji t. Adapun data hasil pengujian yang diperoleh dari SPSS 16.0 dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

**Tabel 4.15**  
**(Uji t Parsial)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.277	1.522		2.154	.000					
Dimensi Reliabilitas (X1)	.190	.049	.407	3.868	.000	.658	.456	.337	.684	1.463
Etika Pelayanan (X2)	.402	.095	.445	4.230	.000	.674	.489	.368	.684	1.463

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah Menabung (Y)

Dasar pengambilan keputusan:

Jika nilai  $sig < 0,05$ , atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka terdapat pengaruh variabel X1, X2, X3 terhadap variabel Y.

Jika nilai  $sig > 0,05$ , atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X1, X2, X3 terhadap variabel Y.

Bunyi Hipotesisnya:

Ho = Tidak adanya pengaruh yang signifikan antara variabel etika pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan.

Ha = Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara dimensi reliabilitas dan etika pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Al-Wasliyah Krakatau.

### 5. Uji Regresi Linear Berganda

Hasil pengolahan data dengan SPSS tentang pengaruh variabel dimensi reabilitas (X1), etika pelayanan (X2),berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini: <sup>39</sup>

Berikut adalah rumus dari regresi berganda:

$$Y = \beta + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3$$

Keterangan:

Y = Keputusan Nasabah

$\beta$  = Konstanta

$\beta_1x_1$  = Besaran Koefisien dari variable faktor religi

$\beta_2x_2$  = Besaran Koefisien dari variable faktor pelayanan

$\beta_3x_3$  = Besaran Koefisien dari variable faktor promosi

---

<sup>39</sup> Azuar, *op. cit.* Hal. 160

**Tabel 4.16**  
**Koefisien Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.277	1.522		2.154	.000					
Dimensi Reliabilitas (X1)	.190	.049	.407	3.868	.000	.658	.456	.337	.684	1.463
Etika Pelayanan (X2)	.402	.095	.445	4.230	.000	.674	.489	.368	.684	1.463

a. Dependent Variable:  
Keputusan Nasabah  
Menabung (Y)

### Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimensi	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Dimensi Reliabilitas (X1)	Etika Pelayanan (X2)
1	1	2.986	1.000	.00	.00	.00
	2	.008	19.015	.63	.00	.71
	3	.006	23.021	.37	1.00	.29

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah Menabung (Y)

### 6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi berfungsi untuk melihat sejauh mana keseluruhan variabel independent dapat menjelaskan variabel dependen.

Berikut hasil pengujian Statistiknya:<sup>40</sup>

**Tabel 4.17**  
**Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 <sup>a</sup>	.568	.553	1.23148

a. Predictors: (Constant), Etika Pelayanan (X2), Dimensi Reliabilitas (X1)

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah Menabung (Y)

<sup>40</sup> W, Gulo. "Metodologi Penelitian". (Jakarta: Grasindo, 2006). Hal. 89.

$$\begin{aligned}
 D &= r^2 \times 100\% \\
 &= (0.754)^2 \times 100\% \\
 &= 0.5685 \times 100\% \\
 &= 56,85\%
 \end{aligned}$$

Keterangan:

D = Determinasi

R<sup>2</sup> = Nilai Korelasi Berganda

Dari hasil uji determinasi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa tidak ada pengaruh faktor Dimensi reabilitas, faktor etika pelayanan, terhadap keputusan nasabah menabung. Terlihat dari nilai sekitar 56,85% pengaruh yang ditimbulkan oleh faktor religi, faktor pelayanan, dipengaruhi oleh variabel lain.

#### **E. Interpretasi Hasil Analisis Data**

1. Pada hasil uji kualitas data dapat dilihat bahwa semua instrumen pada penelitian ini dapat dijadikan alat penelitian yang layak. Hal ini didasarkan pada keterangan yang menyatakan valid dan reliable pada item pernyataan yang telah diuji pada software SPSS.
2. Pada hasil uji asumsi klasik, uji normalitas dilakukan dengan uji *Kolmogorovsmirnov*. Berdasarkan dari hasil uji tersebut data dalam penelitian ini dapat dikatakan terdistribusi secara normal sedangkan pada hasil uji multikolinearitas yang menggunakan nilai *tolerance* dan VIF menyatakan bahwa model persamaan regresi tidak terdapat gejala multikolinearitas dan dapat digunakan dalam penelitian. Dan pada uji heterokedastisas, grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa model persamaan regresi tidak terjadi masalah heterokedastisitas, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi pengaruh dimensi reabilitas, etika pelayanan, yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung.
3. Pada hasil uji Hipotesis, peneliti menggunakan beberapa uji seperti uji parsial (uji t) serta uji koefisien determinasi (uji R<sup>2</sup>). Dari hasil uji t diketahui bahwa hasil hitung pada variabel pengaruh dimensi reabilitas dan etika pelayanan 3,868 yang berarti memiliki pengaruh terhadap etika

pelayanan. Sedangkan uji R<sup>2</sup> menjelaskan bahwa variabel pengaruh dimensi reabilitas dan etika pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah menabung sebesar 2.154.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas mengenai pengaruh dimensi reliabilitas dan etika pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan, maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Variabel dimensi reliabilitas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pada BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan. Hal ini ditunjukkan dengan signifikansi uji t sebesar 0,000, dimana angka ini berada di bawah *level of significance* yang digunakan yaitu 3.868 Sehingga perubahan yang terjadi pada kepuasan nasabah mampu diprediksikan dengan menggunakan variabel etika pelayanan.
2. Variabel etika pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pada BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil signifikansi uji t sebesar 0,000, dimana angka ini berada di bawah *level of significance* yang digunakan yaitu 4.230 Sehingga perubahan yang terjadi pada keputusan nasabah mampu diprediksikan dengan menggunakan variabel etika pelayanan.
3. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel dimensi reliabilitas dan etika pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Hal ini ditunjukkan dengan hasil signifikansi uji F sebesar 0,000, dimana angka ini berada di bawah *level of significance* yang digunakan yaitu 37.500 Sehingga variabel dimensi reliabilitas dan etika pelayanan dapat dipergunakan secara bersama-sama dalam memenuhi keinginan dan harapan nasabah yang menjadi komponen dari pelayanan yang berkualitas pada BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan.



## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas, maka untuk dapat memuaskan nasabah, sebaiknya perusahaan memperhatikan dan meningkatkan keandalan karyawan melakukan transaksi dengan nasabah maupun dalam etika pelayanannya dengan berpedoman pada nilai-nilai syari'ah yang berupa kejujuran dan keadilan.

Hal tersebut merupakan penentu tingkat kepuasan nasabah, seperti meningkatkan profesionalisme karyawan antara lain melalui penempatan karyawan sesuai dengan keahlian dan kemampuannya.

2. Penerapan nilai-nilai syari'ah yang berupa kejujuran dan keadilan baik dalam dimensi reliabilitas dan etika pelayanan perlu ditingkatkan, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas *ukhuwah islamiyah* yang ada pada setiap diri *stakeholders* (pelanggan/nasabah, maupun karyawan itu sendiri).
3. Penelitian selanjutnya, hendaknya memilih indikator dan konstruk yang lebih banyak dan bervariasi disesuaikan dengan situasi, kondisi, budaya dan religiusitasnya pada obyek penelitian yang bersangkutan.

## DAFTAR PUSTAKA

Azuar, *op. cit.* Hal. 160

Ghazali Imam, "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS" (Semarang: Undip, 2009)

Hasibuan S.P Malayu, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, Cet. Ke -5, 2006)

Inayah Nurul, Sudiarti Sri Analisis Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah

Imam Ghozali, "*Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*" (Semarang : UNDIP, 2009). Hal.96

Kertajaya Hermawan, Sula Syakir M "*Syari'ah Marketing*" (Bandung: PT.Mizan Pustaka, Cet. ke-2, 2006)

Kristin Ari P, Pengaruh Dimensi – Dimensi Servqual Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (studi pada kantor cabang Bank Syariah Kota Medan), Medan:2008

Mahmoeddin As, *Etiket Pelayanan Bank*, (Jakarta:PT.Toko Gunung Agung,1996

Meolong J. Lexy, "*Metodologi Penelitian kuantitatif*" (Bandung, PT. Remaja Rosda karya, 1991)

Paliati Alida, *Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Wilayah Etnik Bugsi*, Vol.1, No. 2, 2004

Panjaitan Fadillah, *Laporan Magang (studi pada BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan, 2019)*

Qardhaw Yusuf, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Jakarta: GIP, 1997)s

Rambah Lupioadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006)

Sangadji Mamang Etta, Sopiah "*Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Himpnuna Jurnal Penelitian*", (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2013)

Sholahuddin M, *Lembaga Ekonomi dan Keuangan Islam*, (Surakarta: Muhammadiyah University Press, Cet. ke-1, 2006)

Sudarsono Heri, *“Bank dan Lembaga Keuangan Syari’ah Deskripsi dan Ilustrasi, Edisi2, (Yogyakarta: Ekonisia, Cet. ke-3, 2005)*

Sugiarto Endar, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa, (Jakarta: Gramedia Pustaka) cet ke2*

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R &D, (Bandung: Alfabeta,2013)*

Sujianto Eko Agus, *Aplikasi Statistk Dengan SPSS 16.0, (Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya, 2009)*

Sumarni Murti, *Manajemen Pemasaran Bank, (Yogyakarta: Cet,ke-1,2002)*

Tjiptono Fandi, Candra Gregorius *“Service,Quality, and Satisfaction (Yogyakarta: Andi Offset,2005)*

Widarjon Agus, *“Analisis Statistika Multivariat Terapan” (Yogjakarta: STIE YKPN, 2010)*

Wijanarko Pramonosidi, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas” (Yogyakarta: STIE YKPN,2010)*

Gulo. W *“Metodologi Penelitian”. (Jakarta: Grasindo, 2006). Hal. 89.*





**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



Hal : Permohonan Persetujuan Judul  
Kepada : Yth Dekan FAI UMSU  
Di  
Tempat

20 Jumadil Akhir 1441 H  
14 Februari 2020 M

Dengan Hormat  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Fauzia Nurul Utami  
Npm : 1601270063  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Kredit Kumalatif : 3,20  
Mengajukan Judul sebagai berikut :



No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Pengaruh Dimensi Reliabilitas dan Etika Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di BPRS (Studi Kasus BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan)	ACC. <i>[Signature]</i> 20/02/20	Drs. Saowati <i>[Signature]</i> M.A.	<i>[Signature]</i> 20/02/20 <i>[Stamp]</i>
2	Pengaruh Beta Saham dan Faktor Fundamental Keuangan Terhadap Harga Saham Syariah (Studi Kasus Bursa Efek Indonesia Perwakilan Sumatera Utara)	✓	✓	✓
3	Analisis Jumlah Nasabah, Pendapatan Sewa Modal dan Tingkat Inflansi Terhadap Penyaluran Pembiayaan (Studi Kasus pada PT. Pegadaian Perseo)	✓	✓	✓

*Catatan:  
sudah merevisi buku  
panduan skripsi.  
20/02/20*

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

Wassalam  
Hormat Saya

*[Signature]*  
Fauzia Nurul Utami

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
- Duplikat untuk Biro FAI UMSU
  - Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
  - 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



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

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

Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Selamat Pohan, S. Ag, MA  
Dosen Pembimbing : Drs. Sarwo Edi, MA

Nama Mahasiswa : Fauzia Nurul Utami  
Npm : 1601270063  
Semester : VIII  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Reliabilitas dan Etika Pelayanan Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Al-Wasliyy Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf
10 - 03 - 2020	Latar belakang Masalah Max 300, & Alini tiap baris Alini 50 Rata Manfaat Penelitian Penulisannya Konsisten	
11 - 03 - 2020	Systematika penulisan di Perbaiki Penulisan istilah asing hendaknya di cetak miring	

Medan,



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bina integritas, wujud keagungan, ukhrotulhidayah  
keimanan dan tanggungjawab

**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](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Nomor : 101/IL.3/UMSU-01/F/2020  
Lamp : -  
Hal : Izin Riset

07 Syawal 1441 H  
30 Mei 2020 M

Kepada Yth : **Pimpinan BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan**  
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 : **Fauzla Nurul Utami**  
NPM : **1601270063**  
Semester : **VIII**  
Fakultas : **Agama Islam**  
Program Studi : **Perbankan Syariah**  
Judul Skripsi : **Pengaruh Dimensi Relabilitas dan Etika Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan**

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*



Dekan,

Dr. Muhammad Qorib, MA



# Bank Pembiayaan Rakyat Syariah *al-washliyah*



Nomor : 05/F/BPRS-AW/VI/2020

Medan, 19 Juni 2020

Kepada Yth :  
Bapak Dr. Muhammad Qorib, MA  
Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Di

Tempat

## **Perihal : Permohonan Izin Penelitian**

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan hormat,

Menunjuk surat Bapak No : 101/IL.3/UMSU-01/F/2020 perihal diatas, pada prinsipnya kami menyetujui mahasiswi Bapak :

Nama : Fauzia Nurul Utami  
NIM : 1601270063  
Fakultas : Agama Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah

Untuk melakukan Riset di perusahaan kami sepanjang tidak menyangkut kerahasiaan Bank dan mematuhi ketentuan yang berlaku, terhitung 19 Juni 2020 s/d selesai guna menyusun skripsi yang berjudul : **Pengaruh Dimensi Rehabilitas Dan Etika Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di PT. BPR Syariah Al Washliyah Medan**

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. Wb







Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya

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 BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Selamat Pohan, S. Ag, MA  
Dosen Pembimbing : Drs. Sarwo Edi, MA

Nama Mahasiswa : Fauzia Nurul Utami  
Npm : 1601270063  
Semester : VIII  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Reliabilitas dan Etika Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
10 - 03 - 2020	latar belakang Masalah Max 300, @ Alimi tiap baris Alim tiap Alimta 50 Kata Manfaat Penelitian Penulisannya Konsisten		
11 - 03 - 2020	Sistematika penulisan di Perbaiki Penulisan istilah asing hendaknya di cetak miring		

Medan, 2020

Diketahui/Disetujui  
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi

Selamat Pohan, S. Ag, MA

Pembimbing Proposal

Drs. Sarwo Edi, MA



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

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

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

Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

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



**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Selamat Pohan, S. Ag, MA  
Dosen Pembimbing : Drs. Sarwo Edi, MA

Nama Mahasiswa : Fauzia Nurul Utami  
Npm : 1601270063  
Semester : VIII  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Reliabilitas dan Etika Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
13-03-2020	Kalimat di buat pada titik koma Al-Qur'an + hadist diteliti		
14-03-2020	Perwisan angket di perbaiki s: s: l. hal II		
16-03-2020	Bab III di perbaiki		

Medan, 2020

Diketahui/Disetujui  
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi

Selamat Pohan, S. Ag, MA

Pembimbing Proposal

Drs. Sarwo Edi, MA



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Ella menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

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

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400  
Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)  
Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Selamat Pohan, S. Ag, MA  
Dosen Pembimbing : Drs. Sarwo Edi, MA

Nama Mahasiswa : Fauzia Nurul Utami  
Npm : 1601270063  
Semester : VIII  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Reliabilitas dan Etika Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
19-5-2020	Tabel ke di pindai ke halaman 26, halaman 27 - Populasi dan sampel dengan varian yang pibid		
19/5/2020			

Medan, 2020

Diketahui/Disetujui  
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi

Selamat Pohan, S. Ag, MA

Pembimbing Proposal

Drs. Sarwo Edi, MA





**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya | Berkah  
Menerahi dan menggagarnya

**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](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)  
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL**  
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

Pada hari ini Selasa, Tanggal 05 Mei 2020 M telah diselenggarakan Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah menerangkan bahwa :

Nama : Fauzia Nurul Utami  
Npm : 1601270063  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Proposal : Pengaruh Dimensi Reliabilitas dan Etika Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	Di caver buat tahun 2020 Kemudian, dgn kondisi covid ini apakah judul sebaiknya diganti. Coba konsul ke Pembimbing. Bisa nggak data lapangannya di dapat.
Bab I	1) Identifikasi bagus 2) Rumusan masalah bagus 3) Tujuan penelitian bagus. Tapi pa bisa dapat data dgn kondisi covid... ?
Bab II	1) Tulis footnot sesuai dgn buku panduan 2) Ini kata sesuaikan dgn panduan 3) Buat table pada penelitian terdahulu.
Bab III	Daftar Pustaka, Di buat sesuai urutan abjad
Lainnya	1) Kata pengantar di cek dan di edit dgn benat.. 2) Tulisan semua ayat di perbaiki.. jgn terbalik. 3) Tulisan Hadis ini Perbaiki tak jelas. Lihat sumber aslinya..
Kesimpulan	<input type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

Medan, 05 Mei 2020

Tim Seminar

Ketua Program Studi

Sekretaris Program Studi

( Selamat Pohan, S.Ag, M.A )

( Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I )

Pembimbing

Pembahas

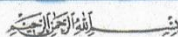
( Drs Sarwo Kati M.A )

( Selamat Pohau, S.Ag, M.A )



**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](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)  
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



**PENGESAHAN PROPOSAL**

Berdasarkan hasil Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah yang diselenggarakan pada hari Selasa, 05 Mei 2020 M, menerangkan bahwa :

Nama : Fauzia Nurul Utami  
Npm : 1601270063  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Proposal : Pengaruh Dimensi Reliabilitas dan Etika Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan.

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi.

Medan, 27 Mei 2020.M

Tim Seminar

Ketua Program Studi

( Selamat Pohan, S.Ag, M.A )

Sekretaris Program Studi

( Riyan Pradesyah, S.R.Sy., M.E.I )

Pembimbing

( Drs. Sarwo Edri M.A )

Pembahas

( Selamat Pohan, S.Ag, M.A )

Diketahui/ Disetujui  
A.n Dekan  
Wakil Dekan I

Zailani, S.PdI, M.A



Unggul | Cerdas | Terpercaya  
 Bila menggunakan formulir ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

**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 BIMBINGAN SKRIPSI**

**Nama Mahasiswa** : Fauzia Nurul Utami  
**NPM** : 1601270063  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Jenjang** : S1 (Strata Satu)  
**Ketua Program Studi** : Selamat Pohan, S.Ag, MA  
**Dosen Pembimbing** : Drs.Sarwo Edi, M.A  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Dimensi Realibilitas dan Etika Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
13/7-2020	Di per jelos jua laka papu losi dan sampel yg.		
14/9-2020	Di jelos kan pns buk tms uji Hipotesa pa kai uji apa.		

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Medan, Juli 2020

Diketahui/ Disetujui  
 Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
 Ketua Program Studi

Selamat Pohan, S. Ag, MA

Pembimbing Skripsi

Drs.Sarwo Edi, M.A





Unggul | Cerdas | Terpercaya  
 Bila menggunakan surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

# 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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fauzia Nurul Utami  
 NPM : 1601270063  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Jenjang : S1 (Strata Satu)  
 Ketua Program Studi : Selamat Pohan, S.Ag, MA  
 Dosen Pembimbing : Drs.Sarwo Edi, M.A  
 Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Realibilitas dan Etika Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
15/7/2020	Pondisi umum orang dan struktur BPRS di perbaiki		
16/7/2020	Penulisan ayat Al Qur'an yg terbalik. Balikh di perbaiki terhur ay.d.157'168		

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Medan, Juli 2020

Diketahui/ Disetujui  
 Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
 Ketua Program Studi

Selamat Pohan, S. Ag, MA

Pembimbing Skripsi

Drs.Sarwo-Edi, M.A



Unggul | Cerdas | Terpercaya  
 Bila menggunakan Surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

**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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

**Nama Mahasiswa** : Fauzia Nurul Utami  
**NPM** : 1601270063  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Jenjang** : S1 (Strata Satu)  
**Ketua Program Studi** : Selamat Pohan, S.Ag, MA  
**Dosen Pembimbing** : Drs.Sarwo Edi, M.A  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Dimensi Realibilitas dan Etika Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
20/7-2020			Si Diketahui mogu.

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Medan, Juli 2020

Diketahui/ Disetujui  
 Dekan  
  
 Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
 Ketua Program Studi  
  
 Selamat Pohan, S. Ag, MA

Pembimbing Skripsi  
  
 Drs.Sarwo Edi, M.A



**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**




Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

**NAMA MAHASISWA** : Fauzia Nurul Utami  
**NPM** : 1601270063  
**PROGRAM STUDI** : Perbankan Syariah  
**JUDUL SKRIPSI** : Pengaruh Dimensi Reliabilitas dan Etika Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan

Medan, Agustus 2020

**Pembimbing**



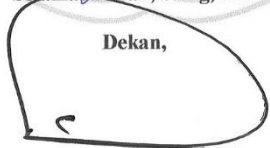
Drs. Sarwo Edi, M.A

**DI SETUJUI OLEH:**  
**KETUA PROGRAM STUDI**



Selamat Pohan, S. Ag, MA

**Dekan,**



Dr. Muhammad Qorib, MA



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya

## UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS AGAMA ISLAM

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

Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Fauzia Nurul Utami  
Npm : 1601270063  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Reliabilitas dan Etika Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BPRS Al-Wasliyah Krakatau Medan

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Juli 2020

Pembimbing Skripsi

  
Drs. Sarwo Edi, MA

Disetujui Oleh:

Diketahui/ Disetujui  
Dekan  
Fakultas Agama Islam

  
Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program  
Studi Perbankan Syariah

  
Selamat Pohan, S. Ag, MA

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : FAUZIA NURUL UTAMI  
Tempat / Tanggal Lahir : Bandar Pinang, 01 Agustus 1998  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia  
Alamat : Gudang Garam



### Nama Orang Tua

Ayah : Suyatno  
Ibu : Susanti  
Alamat : Gudang Garam

### Pendidikan Formal

1. SD Negeri 101989 Gudang Garam Tamat Tahun 2009
2. SMP Swasta Teladan Bintang Bayu Tamat Tahun 2013
3. SMA Negeri 1 Bintang Bayu Tamat Tahun 2016
4. Tercatat Sebagai Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Tamat Tahun 2020

Medan 10 Juli 2020



Fauzia Nurul Utami