PENGARUH PRODUK IJARAH SAFE DEPOSIT BOX TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG CILEGON

SKRIPSI

Diajukan Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri
Sultan Maulana Hasanuddin Banten
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

TIDAK BOLEH DIPUBLISIR
KECUALI SEIZIN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
"SULTAN MAULANA HASANUDDIN"
BANTEN

Oleh :

SHELA SANTIKA
NIM: 141500043

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

2018 M/ 1439 H

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dan di ajukan kepada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Islam Sultan Maulana Hasanudin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini yang telah saya buatkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiatisme atau mencotek karya tulisan lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku

Serang, November 2018

METERAI TEMPEL 6000 ENAM RIBU RUPIAH

Sheila Santika

NIM 141500043

ABSTRAK

Nama: **Shela Santika**, NIM : **141500043**, Judul Skripsi : **Pengaruh Produk Ijarah Safe Deposit Box Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon**

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat untuk menjalankan aktivitasnya, bank dapat memberikan beberapa pelayanan jasa kepada nasabahnya. . Tujuan pemberian jasa-jasa bank tersebut adalah untuk mendukung dan memperlancar kedua kegiatan usaha menghimpun dana dan menyalurkan dana dari dan kepada nasabah. Berdasarkan dengan pesatnya industry perbankan, bahkan terhadap produk pelayanan jasa perbankan tersebut, maka semakin mudah produk pelayanan jasa untuk di pasarkan, salah satu pelayanan jasa perbankan adalah *Safe Deposit Box*.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka daat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu 1) Bagaimana produk *ijarah Safe Deposit Box* berpengaruh pada kepuasaan nasabah Bank Maniri Syariah Kantor Cabang Cilegon ? 2) seberapa besar produk *ijarah Safe Deposit Box* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon?.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk *ijarah Safe Deposit Box* terhadap kepuasan nasabah bank syariah mandiri Kantor Cabang Cilegon dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengaruh produk *ijarah* pengaruh produk *ijarah Safe Deposit Box* terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Cilegon

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang menggunakan uji statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uju asumsi klasik, uji regresi linear sederhana, uji hipotesis dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil pengujian uji t menghasilkan pernyataan t hitung > t tabel (3,575 > 0,312) maka ijarah *Safe Deposit Box* berpengaruh pada kepuasan nasabah atau terdapat hubungan yang positif antara variabel X dan Y. Terdapat nilai R square 0,702 yang berarti bahwa dalam penelitian ini menjelaskan pengaruh produk *ijarah Safe Deposit Box* terhadap kepuasan nasabah sebesar 70,2% dan sisanya 29,8% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
Jl. Jend. Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. 0254-2000323
Fax. 0254-200022

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : Skripsi
Perihal : **Ujian Munaqasah a.n. Shela Santika NIM: 141500043**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten
Di
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengambil serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Shela Santika,** NIM : **141500043,** Judul Skripsi: **Pengaruh Produk Ijarah Safe Deposit Box Terhadap Kepuasaan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon** telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian, atas perhatian kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, November 2018

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Dr. Wazin, M.SI.	**Hj. Mukhlishotul Jannah, M.M., M.Ak**
NIP. 19630225 199003 1 005	NIP. 19740822 200501 2 003

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Pengaruh Produk Ijarah Safe Deposit Box Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon

Oleh :

Shela Santika
141500043

Menyetujui,

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Dr. Wazin, M.SI.	**Hj. Mukhlishotul Jannah, M.M., M.Ak**
NIP. 19630225 199003 1 005	NIP. 19740822 200501 2 003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam	**Ketua Jurusan Perbankan Syari'ah**
Dra. Nihayatul Maskuroh,M.SI.	**Hendrieta Ferieka,S.E.,M.Si**
NIP. 19640212 199103 2 003	NIP. 19836112 00604 2 001

PENGESAHAN

Skripsi a.n Shela Santika NIM : 141500043 yang berjudul **Pengaruh Produk Ijarah Safe Deposit Box Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon** telah diujikan dalam sidang Munaqasah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 23 November 2018, Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 23 November 2018

Sidang Munaqasah,

Ketua Merangkap Anggota,	Sekretaris Merangkap Anggota
Dr. Itang, M.Ag	**Maman Rohman, M.E**
NIP.19710804 199803 1 003	NIP.19771228 200501 1 005

Anggota

Penguji I	Penguji II
Hendrieta Ferieka, S.E. M.Si	**Havid Risyanto, M.Sc.**
NIP. 19836112 00604 2 001	NIP.19851025 201503 1 005

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Wazin, M.Si.	**Hj. Mukhlishotul Jannah, M.M., M.Ak**
NIP. 19630225 199003 1 005	NIP. 19740822 200501 2 003

Persembahan

Sebagai bentuk bakti, rasa hormat dan rasa terimakasih yang tak terhingga. Kupersembahkan karya kecil ini untuk kedua orang tuaku tersayang, bapak Ihsan dan Ibu Suleha yang telah memberikan segala macam bentuk dukungan yang tidak mungkin terbalaskan. Semoga karya kecil ini menjadi langkah awal untuk membuat ayah dan ibu bahagia

MOTTO

.....وَلَا تَيَمَّمُوا ٱلْخَبِيثَ مِنْهُ تُنفِقُونَ وَلَسْتُم بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن تُغْمِضُوا۟ فِيهِ .....

".....janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya....."

(Al-Baqarah : 267)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Shela Santika, dilahirkan di Serang, 25 Oktober 1995, anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan Ihsan (Bapak) dan Suleha (Ibu). Yang beralamat di Lingkungan Tegalwangi Kruwuk, Kelurahan Rawaarum, Kecamatan Grogol, Kota Cilegon, Provinsi Banten

Pengalaman pendidikan penulis yaitu di SDN Kampung Baru Tahun 2002-2008, kemudian melanjutkan di MTsN Pulomerak Tahun 2008-2011 dan melanjutkan ke MAN Pulomerak Tahun 2011-2014. Kemudian meneruskan pendidikan di UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten Tahun Akademik 2014/2015 dan tercatat sebagai mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah

Pengalaman penulis dalam berorganisasi di internal kampus yaitu Mahasiswa Pencinta Kelestarian Alam (MAHAPEKA) UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten Tahun 2015. Dengan proses menjadi Anggota Muda selama satu tahun dan menjadi kepengurusan selama tiga tahun dengan jabatan sebagai Divisi Lingkungan Hidup, Bendahara Umum dan Sekertaris Bidang Pengkaderan dan Pembinaan Anggota

KATA PENGANTAR

بِسۡمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Alhamdulillahi rabbil aalamiin. Penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya. Kemudian shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Dimana atas berkat dan perjuangan beliaulah yang akhirnya dapat merasakan kenikmatan yang tak terhingga yakin iman dan islam sebagaimana yang telah kita rasakan hingga saat ini.

Demikian juga halnya yang penulis rasakan akhirnya dengan izin dan rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Sultan Maulana Hasanudin Banten dan semua itu tidak terlepas pula bantuan dari berbagai pihak baik itu berbentuk moral/moril dan materil. Oleh sebab itu dengan setulus hati, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Rektor serta pembantu Rektor I, II, III . pimpinan fakultas dan pimpinan lembaga-lembaga lainnya serta segenap

civitas akademik yang telah bekerja sama dengan penulis dalam menyelesaikan perkuliahan di UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten

2. Ibu Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI. beserta pembantu Dekan I, II, III yang telah memberikan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini
3. Ibu Hendrieta Ferieka, S.E. M,Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan staff jurusan, penulis mengucapkan terima kasih banyak atas ilmu, perhatian saran, arahan dan motivasi yang diberikan selama ini
4. Bapak Dr. Wazin, M.SI. selaku pembimbing I dan Ibu Hj. Mukhlishotul Jannah, M.M., M.Ak. selaku pembimbing II dalam penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih banyak atas ilmu, perhatian, saran, arahan dan motivasinya dalam pengerjaan skripsi ini
5. Bapak/Ibu dosen yang telah susah payah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses mengikuti perkuliahan

6. Bapak/Ibu karyawan perpustakaan yang telah melayani penulis untuk mendapatkan buku-buku yang diperlukan selama kuliah terutama dalam masa penulisaan skripsi ini
7. Bapak pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon beserta staffnya yang telah memberikan data dan informasi kepada penulis sehingga penelitian ini dapat terlaksana sebagaimana yang diharapkan
8. Ucapan terimakasih kepada sahabat-sahabat seperjuangan yang telah banyak memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Khususnya teman-teman jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2014
9. Ucapan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan organisasi MAHAPEKA yang telah memberikan pengalaman berorganisasi yang mengesankan untuk saya, selama saya menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten
10. Teman-teman serta sahabat yang selalu memberikan motivasi kepada saya agar saya bersemangat dalam mengerjakan skripsi ini

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas bantuan dan dukungannya.

Pada akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari apa yang diharapkan, sehingga memerlukan penyempurnaan sedemikian rupa, karena dalam sebuah kajian ilmiah terdapat kelemahan dan kekurangan baik dari segi tulisan, bahasa maupun rujukan yang dipergunakan serta analisa dan interpretasi yang diberikan. Untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang konstrutif dalam rangka penyempurnaan skripsi ini.

Akhirnya atas segala bantuan semua pihak penulis ucapkan terimakasih banyak. Semoga semua ini menjadi amal ibadah dan semoga tulisan ini bermanfaat bagi kita, Aamiin ya rabbal ‘alamin

Serang, November 2018

Penulis

Shela Santika
NIM 141500043

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI i

ABSTRAK ii

NOTA DINAS iii

LEMBAR PERSETUJUAN.....iv

PENGESAHAN v

PERSEMBAHAN vi

MOTTO vii

RIWAYAT HIDUP viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xiii

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR GAMBAR xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 7
C. Batasan Masalah 7
D. Perumusan Masalah 8
E. Tujuan Penelitian 8

F. Manfaat Penelitian 8
G. Kerangka Pemikiran 10
H. Sistematika Pembahasan..... 13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Ijarah 15
B. Syarat Ijarah 17
1. Rukun dari Akad Ijarah 18
2. Karakteristik Jasa 19
C. Safe Deposit Box 24
1. Syarat-syarat Penyewaan Safe Deposit Box 27
2. Dokumen-dokumen Yang Penting Yang Dapat Disimpan di Safe Deposit Box 29
D. Kepuasan Nasabah..... 30
1. Teknik Pengukuran Kepuasan Nasabah..... 32
2. Strategi Kepuasan Nasabah..... 33
E. Penelitian Terdahulu..... 35
F. Hipotesis 41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian 42
B. Jenis Penelitian Penelitian 42
1. Pengertian Data 42
2. Sumber Data 43
C. Populasi dan Sampel 44
D. Jenis Metode Penelitian 46
E. Operasional Variabel Penelitian 47

F. Teknis Pengumpulan Data 49
G. Skala Pengukuran 52
H. Teknik Analisis Data 53
1. Uji Validitas 54
2. Uji Reliabilitas 55
3. Uji Asumsi Klasik 56
4. Uji Analisis Regresi Linear 58
5. Uji Hipotesis 60
6. Uji Koefisien Determinasi 60

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian 62
1. Profil Bank Mandiri Syariah 62
2. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri 62
3. Visi dan Misi Bank Mandiri Syariah 66
4. Prinsip-prinsip Bank Mandiri Syariah 66
B. Hasil Penelitian dan Analisis Data 68
1. Analisis Deskriptif 69
2. Karakteristik Data Penelitian 70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 85
B. Saran-saran 86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 2.1	Kriteria Ukuran Safe Deposit Box ……	29
Tabel 3.1	Operasional Variabel ……..	48
Tabel 3.2	Skor Skala Likert …….....	53
Tabel 3.3	Pengambilan Keputusan …….....	57
Tabel 3.4	Kriteria Koefisien Korelasi	59
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	68
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 4.3	Hasil SPSS Uji Deskriptif (Variabel X) …….....	70
Tabel 4.4	Hasil SPSS Uji Deskriptif (Variabel Y)	71
Tabel 4.5	Hasil SPSS Uji Validitas Variabel X …….....	72
Tabel 4.6	Hasil SPSS Uji Reliabiilitas Variabel X …….....	73
Tabel 4.7	Hasil SPSS Uji Validitas Varibel Y …….....	74
Tabel 4.8	Hasil SPSS Uji Reliabilitas Varibel Y …….....	75
Tabel 4.9	One Sample Kolmogorov-Smirnov Test …….	77
Tabel 4.10	Hasil SPSS Uji Autokorelasi …….....……....	78
Tabel 4.11	Hasil SPSS Uji Autokorelasi ….....…….....	79
Tabel 4.12	Hasil SPSS Uji Regresi Linear	80
Tabel 4.13	Hasil SPSS Uji Koefisien Korelasi	82
Tabel 4.14	Kriteria Koefisien Korelasi	82
Tabel 4.15	Hasil SPSS Uji Hipotesis	83
Tabel 4.16	Hasil SPSS Uji Koefisien Determinasi	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
4.1	Histogram ……...	76
4.2	P-Plot.....……...	76
4.3	Scatterplot …….....	80

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit ataupun penyaluran dana lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.[1]

Keberadaan bank sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam perekonomian Indonesia sekarang ini hingga ada beberapa jenis dan usaha bank seperti Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat yang di miliki dan di kelola oleh swasta maupun negara dengan memiliki saham persero, disamping bank sentral yang berperan memberikan regulasi dalam lalu lintas dan perbankan nasional pada masa yang modern ini peran perbankan dalam memanjukan perekonomian suatu negara sangatlah

[1]Veithzal Rival,*Commercial Bank Management*, (Jakarta : PT. Grafindo Persada, 2012) 1

penting bahkan vital misalnya dalam hal penciptaan uang pengedaran uang dan tempat menyimpang uang.

Bank juga sebagai lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan-perusahaan, lembaga pemerintahan dan perorangan untuk menyimpan dana-dananya. Melalui produk-produk bank, baik jasa maupun yang lainnya pihak bank siap melayani kebutuhan para nasabahnya dalam pembiayaan, perkreditan serta sekaligus melancarkan mekanisme sistem pembayaran. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya bank dapat memberikan pelayanan jasa sesuai yang di butuhkan masyarakat. Karena itu beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi dan sistem informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah, pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan jasa bank yang cepat dan akurat sehingga bank berlomba-lomba untuk selalu berinovasi

dalam memberikan produk pelayanan jasanya.[2] Pelayanan jasa yang terdapat di bank di antaranya yaitu jasa pengiriman uang *(transfer),* pemindahan buku tabungan dan pelayanan jasa lainnya. Produk pelayanan jasa tersebut merupakan aktivitas pendukung yang di berikan oleh pihak bank kepada nasabahnya

Berdasarkan dengan pesatnya industri perbankan, bahkan terhadapproduk pelayanan jasa perbankan tersebut, maka semakin mudah produk pelayanan jasa untuk di pasarkan, salah satu pelayanan jasa perbankan adalah *Safe Deposit Box*. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian *Safe Deposit Box*, *safe* (peti besi) adalah peti yang di buat dari besi, *deposit* (simpanan) adalah sesuatu yang di simpan seperti uang, barang dsb, sedangkan *box* adalah kotak kecil[3]

Veithzal memberikan pengertian *Safe Deposit Box*adalah kotak dengan ukuran tertentu, tempat

[2]Ismail, *Manajemen Perbankan,* (Jakarta : Kencana, 2011) 6
[3]Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka utama, 2008) 315

menyimpan barang-barang berharga dalam jangka waktu tertentu pula yang khusus di sediakan oleh bank untuk di sewakan kepada nasabah. Pelayanan *Safe Deposit Box*ini sangat membantu masyarakat dalam mengamankan harta benda yang berharga seperti perhiasan dan surat-surat berharga diantaranya sertifikat tanah, surat-surat perjanjian, ijazah, tanda penghargaan dengan dokumen-dokumen lain yang memerlukan penyimpanan khusus. Pada awalnya *Safe Deposit Box* di masukan dalam sebuah ruang khasanah yang berpengaman dengan di kelilingi besi logam dan tahan api

Safe Deposit Box Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon adalah layanan kotak penyimpanan harta atau benda berharga, surat-surat dan dokumen penting, yang dirancang khusus dari bahan baja dan ditempatkan di ruang khasanah yang kokoh, tahan bongkar, tahan api sehingga memberikan rasa aman bagi pemiliknya. Adapun persyaratan untuk menjadi pengguna *Safe Deposit Box* sangatlah mudah dan di peruntukan juga bagi

perorangan maupun badan hukum. Prosedur akad yang di gunakan adalah akad *ijarah* (sewa)

Safe Deposit Box Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon berdiri sejak tahun 2012 dengan jumlah pengguna *Safe Deposit Box* 50 nasabah dari tahun 2012-2013. Adapun biaya dari setiap box yang tersedia dan di sewakan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon yaitu Rp. 760.000 – Rp. 980.000 dengan kriteria ukuran tertentu. Dari setiap tahun *Safe Deposit Box* selalu mengalami perkembangan yang baik karena di minati oleh nasabah Bank Syariah Mandiri. Hingga saat ini, tahun 2018 jumlah pengguna *Safe Deposit Box* sebanyak 272 nasabah.[4]

Pada akhirnya *Safe Deposit Box* banyak dicari oleh masyarakat karena diikuti dengan semakin meningkatnya tindakan kejahatan yang membuat masyarakat merasa tidak aman untuk menyimpan barang-barang berharga dirumah. Pengguna jasa *Safe Deposit*

[4]Dokumen PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon

*Box*harus melalui sebuah perjanjian antara pihak bank sebagai penyedia jasa, pelayanan *Safe Deposit Box* dengan pihak nasabah penyewa atau pengguna jasa *Safe Deposit Box.* salah satu segi yang menarik dari *Safe Deposit Box* merupakan produk yang bukan berbasis bunga dalam pelaksanaanya, ditengah produk yang hampir semua produk perbankan konvensional yang berbasis bunga dalam mengambil profit jasanya

Berdasarkan keterangan dan masalah di atas maka penulis tertarik menuangkan masalah dalam bentuk penelitian dengan judul **"*Pengaruh Produk Ijarah Safe Deposit Box Terhadap Kepuasaan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon"***

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian atar belakang masalah di atas, maka dapat diperoleh identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang menyebabkan nasabah belum menjadi pengguna *Safe Deposit Box* di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Cilegon
2. Pihak bank mempunyai peran besar untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam pelayanan *Safe Deposit Box*
3. Bahwa kemampuan dari pelayanan jasa bank untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya itu berdasarkan ketentuan-ketentuan prosedur bank yang menganut sistem syariah

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, agar penelitian dapat terfokus dan terarah maka penelitian ini pada pengaruh sewa *Safe Deposit Box* terhadap kepuasaan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kc Cilegon dan penelitian ini dilakukan di PT.Bank Syariah Mandiri KC Cilegon

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana produk *Ijarah Safe Deposit Box* berpengaruh pada kepuasan nasabah PT. Bank SyariahMandiri Kantor Cabang Cilegon?
2. Seberapa besar pengaruh produk *Ijarah Safe Deposit Box* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh produk *ijarah Safe Deposit Box* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh produk *ijarah Safe Deposit Box* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

   Dari penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan ilmu yang di peroleh selama di bangku perkuliahan serta mempraktikannya dalam penelitian mengenai produk *Ijarah Safe Deposit Box*

2. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi pihak bank dalam meningkatkan mutu pelayanan bank kepada nasabah terutama atas pelayanan produk *Ijarah Safe Deposit Box*

3. Bagi Lembaga UIN SMH Banten

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi pembaca dan dapat melengkapi sumber referensi serta dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya

G. Kerangka Pemikiran

Salahsatu fungsi bank yaitu memberikan pelayanan jasa kepada pihak-pihak terkait, baik itu nasabah ataupun bukan nasabah. Ada berbagai produk jasa yang dapat diberikan oleh bank yaitu dalam bentuk produk jasa yang disesuaikan juga dengan akadnya

Jasa bank adalah semua aktivitas bank, baik secara langsung maupun tidak langsung yang berkaitan dengan tugas dan fungsi bank sebagai *intermediary*, yaitu lembaga yang memperlancar pembauran transaksi perdagangan, sebagai lembaga yang memperlancar peredaran uang serta sebagai lembaga yang memberikan jaminan kepada nasabahnya, baik akan memberikan keuntungan secara langsung bagi bank dalam bentuk finansial dan nonfinansial [5]

Jasa yang ada di perbankan sangatlah banyak seperti jasa pengiriman uang (*transfer)*, jasa kliring *(clearing)*, jasa penyimpanan dokumen (*safe deposit box*),

[5]Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015) 57

jasa valuta asing *(bank notes*), jasa *letter of credit (L/C),* jasa bank garasi, jasa-jasa di bank modal, jasa penyetoran dana dan jasa pembayaran dana, itulah jasa atau pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya[6]

Tujuan pemberian jasa-jasa bank ini adalah untuk mendukung dan memperlancar kedua kegiatan utama yaitu kegiatan usaha menghimpun dana dan menyalurkan dana dari dan kepada nasabah. Kelengkapan jasa bank yang diberikan sangat tergantung dari kemampuan bank tersebut, baik dari segi modal, kelengkapan fasilitas sampai pada karyawan yang mengoperasikannya. Peningkatan kualitas pelayanan jasa kepada nasabah adalah hal yang penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut sangat penting juga karena mengingat peranan nasabah dalam berkontribusi ke pendapatan bank baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendukung eksistensi bank tersebut[7]

---

[6]Veithzal Rival,*Commercial Bank Management*, (Jakarta : PT. GrafindoPersada, 2012) 339

[7]IkatanBankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta:PT. GramediaPustakaUtama, 2014) 138

Ijarah merupakan kontrak antara bank syariah sebagai pihak yang menyewakan barang dan nasabah sebagai penyewa, dengan menentukan biaya sewa yang disepakati oleh pihak bank dan pihak penyewa, barang-barang yang dapat disewakan pada umumnya yaitu aset tetap seperti gedung,mesin,peralatan dan aset tetap lainnya. Pembiayaan ini termasuk ke dalam aktivitas jual beli, hanya saja perbedaannya terletak pada obyek transaksinya. Karena pada transaksi jual beli obyek transaksinya adalah barang, sementara pada transaksi *ijarah* obyek transaksinya adalah jasa. Individu yang membutuhkan pembiayaan untuk membeli barang mendatangi seorang/pemilik dana (dalam hal ini bank) untuk membiayai suatu barang/objek sewa milik bank dan bank mendapatkan imbalan jasa atas barang yang disewakannya tersebut. Hukum melakukan ijarah adalah mubah atau di perbolehkan.

H. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima (5) bab, sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bab yang berisi latarbelakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran,serta sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Merupakan bab yang berisi landasan teori, kerangka berpikir, hasil-hasil penelitian yang relevan, serta hipotesis penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Merupakan bab yang menguraikan pembahasan mengenai ruang lingkup penelitian, jenis penelitian,

populasi dan sampel, metode penelitian, operasional variable penelitian, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, teknik analisis data, instrument penelitian, serta teknik analisis data

BAB IV DESKRIPSI HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang pembahasan dan hasil penelitian

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang penutup yang meliputi kesimpulan dan saran-saran

BAB II
LANDASAN TEORI

A. Ijarah (Sewa)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, sewa adalah pemakaian sesuatu dengan membayar uang atau uang yang dibayarkan karena memakai atau meminjam sesuatu. [1]

Dalam hukum islam sewa menyewa diistilahkan dengan *Ijarah*. *Al-Ijarah* berasal dari kata *Al-Ajru* yang berarti *Al'awadhu* atau berarti ganti. Dalam bahasa arab, *Al-Ijarah* diartikan sebagai suatu jenis akad untuk mengambil manfaat dengan jalan penggantian sejumlah uang. ijarah adalah sewa atau ijarah dapat digunakan sebagai akad dalam bentuk pembiayaan. Pembiayaan ini termasuk ke dalam aktivitas jual beli, hanya saja perbedaannya terletak pada obyek transaksinya.Karena pada transaksi jual beli obyek transaksinya adalah barang,

[1] Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia,* (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama, 2008) 1296

sementara pada transaksi *ijarah* obyek transaksinya adalah jasa. Individu yang membutuhkan pembiayaan untuk membeli barang mendatangi seorang/pemilik dana (dalam hal ini bank) untuk membiayai suatu barang/objek sewa milik bank dan bank mendapatkan imbalan jasa atas barang yang disewakannya tersebut. [2]

Ijarah merupakan kontrak antara bank syariah sebagai pihak yang menyewakan barang dan nasabah sebagai penyewa, dengan menentukan biaya sewa yang disepakati oleh pihak bank dan pihak penyewa, barang-barang yang dapat disewakan pada umumnya yaitu aset tetap seperti gedung,mesin,peralatan dan aset tetap lainnya. [3]

Ijarah dalam perbankan dikenal dengan *lease* yaitu kontrak sewa antara pihak yang menyewakan dengan pihak penyewa, dimana pihak penyewa harus

[2]Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2015) 173

[3]Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta : Raja Grafindo, 2011) 19

membayar sewa sesuai dengan perjanjian dan pada saat jatuh tempo, aset yang disewakan harus dikembalikan kepada pihak yang menyewakan.dalam transaksi ijarah, akad sewa menyewa dilakukan antara *mu'ajjir(lessor)* dan *musta'jir(lessee)* atau objek sewa *(ma'jur)* untuk mendapatkan imbalan atas barang yang di sewakan. Bank sebagai lessor yang menyewakan objek sewa, akan mendapat imbalan dari lesse. Imbalan atas transaksi sewa menyewa ini disebut dengan pendapatan sewa.Pendapatan sewa merupakan bagian dari pendapatan operasional bank syariah.

Dalam *ijarah* ada beberapa syarat dan rukun yang harus dipenuhi serta karakteristik jasa yang harus kita ketahui, yaitu :

1. Syarat Ijarah

1) Jasa atau manfaat yang akan diberikan oleh aset yang disewakan tersebut harus tertentu dan diketahui dengan jelas oleh kedua belah pihak

2) Kepemilikan aset tetap pada yang menyewakan yang bertanggungjawab atas pemeliharaan sehingga asset tersebut terus dapat member manfaat kepada penyewa
3) Akad *ijarah* dihentikan pada aset-aset yang bersangkutan berhenti memberikan manfaat kepada penyewa. Jika asset tersebut rusak dalam periode kontrak, akad ijarah masih tetap berlaku
4) Aset tidak boleh dijual kepada penyewa dengan harga yang ditetapkan sebelumnya pada saat kontrak berakhir, apabila asset akan dijual, harganya akan ditentukan pada saat aset saat kontrak berakhir[4]

2. Rukun Dari Akad Ijarah

1) Penyewa (*musta'jir) atau dikenal dengan lesse, yaitu pihak yang menyewa objek sewa. Dalam perbankan, penyewa adalah nasabah*

[4]Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta PT. Raja Grafindo Persada 2011)101

2) Pemilik barang (mu'ajjir), dikenal dengan lessor yaitu pemilik barang yang digunakan sebagai objek sewa
3) Barang/objek sewa (ma'jur) adalah barang yang disewakan
4) Harga sewa/manfaat (ujrah) adalah manfaat atau imbalan yang diterima oleh mu'ajjir
5) *Shighah*, yaitu ijab dan qabul atau kesepakatan antara si penyewa dengan yang menyewa[5]

3. Karakteristik jasa

Menurut Kotler (1997 :83) , sifat khusus jasa menyatakan *"diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan terjadinya pemindahan kepemilikan"*j asa memiliki empat karakter utama yaitu sebagai berikut :

[5]Ismail, Perbankan Syariah, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2014)21

1) Tidak dapat dilihat *(intangibility)*

Jasa berbeda dengan barang, jika barang merupakan suatu objek,alat atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja atau usaha. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa hanya bisa konsumsi tetapi tidak dimiliki

Jasa bersifat *intangible* adalah yang tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli..Konsep intangible pada jasa mempunyai dua pengertian yaitu sebagai berikut :

a. Sesuatu yang tidak dapat dirasa dan tidak dapat disentuh
b. Sesuatu yang tidak dapat dengan mudah didefinisikan, diformulasikan dan dipahami secara rohaniah

Dengan demikian seseorang tidak bisa menilai kualitas suatu jasa sebelum ia sendiri yang merasakan atau mengkonsumsinya. Jika konsumen membeli suatu jasa, ia hanya memakai,

memanfaatkan dan menyewa jasa tersebut. Konsumen yang bersangkutan tidak berarti memiliki jasa yang dibelinya tersebut. Oleh karenanya, untuk mengurangi ketidakpastian, para nasabah akan memperhatikan tanda atau bukti kualitas jasa yang digunakan.

2) Tidak terpisah *(inseparability)*

Barang pada umumnya diproduksi, dijual lalu kemudian dikonsumsi.Sedangkan pada jasa berbeda dengan barang.Pada umumnya jasa dijual terlebih dahulu, lalu kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.Interaksi antar penyedia jasa dan nasabah adalah ciri khusus dalam pemasaran jasa. Kedua pihak (pihak penyedia jasa dan nasabah)mempengaruhi hasil *(out come)*dari jasa yang bersangkutan

3) Bervariasi *(variability)*

Jasa bersifat sangat *variable* karena merupakan *non-standardizerd output* artinya

banyak variasi bentuk kualitas dan jenis tergantung pada siapa,kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Para pembeli jasa sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi ini dan seringkali mereka meminta pendapat orang lai sebelum memutuskan untuk memilih. Dalam hal ini penyediaan jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitasnya, yaitu :

a. Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik
b. Melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa hal ini dapat dilakukan dengan jalan menyiapkan suatu cetak biru (print blue) jasa yang menggambarkan peristiwa dan prosedur jasa dalam suatu diagram alur dengan tujuan untuk mengetahui factor-faktor potensial yang dapat menyebabkan kegagalan dalam jasa
c. Memantau kepuasan pelanggan melalui saran, keluhan dan survey pelanggan, sedangkan

pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan koreksi

4) Mudah lenyap*(perishability)*

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, contoh kursi kereta api yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni dan jam tertentu tanpa pasien ditempat praktek dokter akan berlalu/hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan untuk dipergunakan diwaktu yang lain. Hal ini tidak jadi masalah bila permintaannya tetap karena mudah untu menyiapkan pelayanan untuk permintaan tersebut sebelumnya, bila permintaan berfluktuasi berbagai permasalahan muncul berkaitan dengan kapasitas menganggur (saat permintaan sepi) dan pelanggan tidakterlayani dengan risiko mereka kecewa/beralih ke penyedia jasa lainnya [6]

[6]Kasmir , *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2008) 123

B. Safe Deposit Box

*Safe Deposit Box*bank merupakan pihak yang selalu melihat kebutuhan masyarakat akad produk perbankan.Salah satu produk yang diharapkan adalah produk penyimpanan dokumen penting atau barang berharga.Penyimpanan dokumen merupakan sesuatu yang sangat penting dan risikonya banyak. Beberapa risiko yang timbul dari penyimpanan dokumen antara lain risiko hilang atau terselip. Bank menangkap peluang ini dengan menawarkan produk pelayanan jasa bank, yaitu *Safe Deposit Box*

*Safe Deposit Box*merupakan jasa yang diberikan oleh bank dalam penyewaan *box* atau kotak pengamanan yang dapat digunakan untuk menyimpan barang atau surat-surat berharga maupun perhiasan untuk keamanan, karena bank wajib menyimpan *Safe Deposit Box*didalam ruangan dalam lemari besi yang tahan api. Atas pelayanan jasa *Safe Deposit Box*, bank akan mendapatkan *fee*. Besar

kecilnya ukuran *box* dan pada umumnya *fee* atas sewa *box* ini diberikan setiap tahun.[7]

Pengertian *Safe Deposit Box* adalah jasa bank yang diberikan khusus kepada para nasabah utamanya jasa ini dikenal juga dengan nama *Safe* Loket. *Safe Deposit Box* berbentuk kotak dengan ukuran tertentu dan disewakan kepada nasabah yang berkepentingan untuk menyimpan dokumen-dokumen atau benda-benda berharga miliknya.

*Safe Deposit Box*adalah suatu sistem pelayanan bank kepada masyarakat dimana bank meyewakan *box* dengan ukuran dan jangka waktu tertentu dan nasabah menyimpan sendiri kunci kotak pengaman tersebut. Kotak pengaman *Safe Deposit Box*adalah simpanan dalam bentuk tertutup, dalam arti pejabat bank tidak boleh memeriksa/menyaksikan wujud atau bentuk barang yang disimpan *Safe Deposit Box*atau pelayanan simpanan aman adalah saranan penyimpanan barang-barang berharga

[7]https://www.bankmandiri.co.id/safe-deposit-box, diakses pada tanggal 26/11/2018 pukul 15.31WIB

berupa kotak kecil yang didesaign sedemikian rupa dan setiap *box* memiliki kunci yang istimewa, tanah api serta disimpan dalam ruangan yang kuat, sehingga sulit dicuri orang dan inilah yang dinamakan sama saja dengan simpanan tolong menolong antara sesama manusia.

Jasa penyimpanan dokumen *Safe Deposit Box* merupakan jasa persewaan kotak untuk menyimpan dokumen atau surat-surat berharga. *Safe Deposit Box* merupakan salah satu solusi penyimpanan dokumen-dokumen penting seperti ijazah, sertifikat tanah,surat-surat berharga atau dokumen lainnya dari adanya risiko kehilangan,kerusakaan,atau terselipnya berkas-berkas penting. Apabila adanya kerusakan pada dokumen ini pastilah akan merugikan pemiliknya, karena dapat mengakibatkan dokumen sudah tidak ternilai lagi,belum lagi untuk pengembalian dokumen tersebut pasti mengeluarkan waktu dan biaya yang tidak sedikit.

Dengan adanya jasa ini nasabah bisa menyimpan sesuatu yang penting dan aman sehingga nasabah tidak

terlalu cemas ataupun resah.dalam penyimpanannya bank telah memberikan jasa sewa *Safe Deposit Box* kepada nasabah sehingga nasabah merasa nyaman ataupun puas dalam pelayanannya[8]

1. Syarat-Syarat Penyewaan Safe Deposit Box

Nasabah sebagai calon penyewa yang menyetujui untuk menyewa suatu *Safe Deposit Box* maka kepadanya diberikan formulir kontrak bank yang harus ditandatangani.Apabila formulir tersebut telah ditanda tangani, maka pada saat itu telah terjadi persetujuan dimana pihak penyewa telah mengikat dirinya kepada pihak bank. Perjanjian ini dikenal dengan perjanjian baku, dimana perjanjian tersebut telah dibuat terlebih dahulu oleh bank dan diserahkan kepada debitor/pihak penyewa safe deposit box dalam formulir.

[8]Ikatan Banker Indonesia, *Mengelola Bank Syariah*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014)79

Biasanya untuk menyewa*Safe Deposit Box*pihak perbankan lebih mengutamakan kepada para nasabahnya yang sudah lama dan aktif berhubungan dengan bank tersebut serta selalu mempunyai itikad baik dan sering kali disebut nasabah primer.Akan tetapi, perbankan juga menyediakan fasilitas *Safe Deposit Box* untuk nasabah sekunder.

Untuk menjaga pemegang *Safe Deposit Box* tidaklah terlalu rumit, bahkan sangat sederhana.Sebagai contoh nasabah cukup menyerahkan fotocopy KTP/SIM/Paspor serta pas foto. Begitu pula saat membuka atau menyimpan barangnya nasabah cukup melaporkan dan menunjukan kartu identitas *Safe Deposit Box* nya[9]

[9]Dokumen PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon

Tabel 2.1
KriteriaUkuran Safe Deposit Box

Keterangan	Kecil	Sedang	Besar
Ukuran	7,5 cm x 25 cm x 60 cm	12,5 cm x 25 cm x 60 cm	25 cm x 25 cm x 60 cm
Hargasewa	Rp. 300.000,-	Rp. 350.000,-	Rp. 500.000,-
PPN 10 %	Rp. 30.000,-	Rp. 35.000,-	Rp. 50.000,-
Biayajaminan kunci	Rp. 400.000,-	Rp. 400.000,-	Rp. 400.000,-
Materai	Rp. 30.000,-	Rp. 30.000,-	Rp. 30.000,-
Jumlah	**Rp. 760.000,-**	**Rp. 815.000,-**	**Rp. 980.000,-**

Sumber : Bank SyariahMandiri Kantor Cabang Cilegon

Jika anak kunci yang di pegang nasabah hilang, maka nasabah cukup melaporkannya kebank dengan membawa surat keterangan dari kepolisisan. Kemudian bank akan membongkar kotak dengan disaksikan oleh pejabat yang berwewenang. Untuk memperpanjang kembali nasabah dikenakan setoran jaminan kunci yang baru

2. Dokumen-Dokumen Yang Penting Yang Dapat Disimpan Di Safe Deposit Box

Surat-surat berharga dan surat-surat penting lainnya yang dapat di simpan dalam Safe Deposit Box

adalah sebagai berikut : sertifikat deposit, sertifikat tanah, saham obligasi, surat perjanjian, akta kelahiran, surat nikah, ijazah, paspor, surat wasiat, BPKB dan surat dokumen lainnya. Kemudian *Safe Deposit Box* dapat pula digunakan untuk menyimpan benda-benda berharga seperti : emas,mutiara,berlian,intan,permata dan benda lainnya. [10]

C. Kepuasan Nasabah

Tujuan utama dari perusahaan jasa yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank

Untuk mencapai tujuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui

[10]Kasmir , *Manajemen Perbankan*, (Jakarta :PT. Raja Grafindo Persada 2012) h. 136

memberikan kepuasan nasabah. Kepuasaan nasabah menjadi sangat bernilai bank, sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja , yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya

Definisi kepuasan nasabah menurut Kotler, kepuasan nasabah merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan loyalitas kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.

Untuk mencapai tujuan tersebut maka perlu dilakukannya perhatian kualitas pelayanan dari staff bank yang melayani nasabah dengan keramahan, sopan santun, serta pelayanan cepat dan efisien.

1. Teknik Pengukuran Kepuasan Nasabah

Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, maka perlu adanya survei kepuasan nasabah, dalam hal ini penulis menulis pengukuran bank dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut

a. Sistem Keluhan Dan Usulan

Artinya seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan nasabah dalam satu periode, makin banyak berarti kurang baikdemikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem dalam menangani keluhan dan usulan

b. Survey Kepuasan Nasabah

Dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survey baik melalui wawancara maupun kuisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini.

c. Konsumen Samara

Bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya

d. Analisis Mantan Nasabah

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita

2. Strategi Kepuasan Nasabah

1) Memerhatikan Kualitas Pelayanan Dari Staff

Factor pendekatan dan kedekatan untuk berinteraksi dengan staf bank tersebut.Nasabah diberlakukan seperti teman lama, sehingga timbul keakraban dan kenyamanan selama berhubungan dengan bank

2) Harga yang ditawarkan, pengertian harga disini untuk bank yaitu bagi hasil dan biaya administrasi yang ditawarkan berkompetitif dengan bank lain
3) Kenyaman dan keamanan lokasi bank sebagai tempat bertransaksi dalam hal ini nasabah selalu merasakan adanya kenyaman baik diluar bank maupun didalam bank sehingga nasabah juga tidak merasa was-was
4) Kemudahan memperoleh produk bank artinya jenis produk yang ditawarkan lengkap dan tidak memerlukan prosedur yang berelit-belit atau persyaratan yang memberatkan seperti misalnya pengajuan pembiayaan
5) Penanganan *complain* atau keluhan artinya setiap ada keluhan atau complain yang dilakukan nasabah harus ditanggapi dan ditangani secara cepat dan tepat[11]

[11]Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : PT. Prenada Media Group, 2010)60

D. Penelitian Terdahulu

1. Depi Ratna Sapriyanti, Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten (2015), dengan judul skripsi "*Pengaruh Sewa Safe Deposit Box Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Cilegon"*

   Dalam penelitian ini pembahasan yang di lakukan anatar lain yaitu :

   (1) Apakah sewa *Safe Deposit Box* berpengaruh pada kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KC Cilegon?

   (2) Seberapa besar pengaruh sewa *Safe Deposit Box* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Cilegon ?

   Hasil dari penelitian ini yaitu :

   Dari uji hipotesis yang di lakukan adalah di peroleh nilai t hitung > nilai t tabel sebesar 10,208 >

1,667 dengan demikian terdapat pengaruh yang positif antara sewa safe deposit box terhadap kepuasan nasabah sedangkan nilai r square sebesar 0,685 atau 68,5% Ho di tolak dan Ha di terima yang berarti adanya pengaruh yang posit anatara sewa *Safe Deposit Box* dan kepuasan nasabah dan nilai koefisien korelasi menunjukan 0,827 yang berarti kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang sangat kuat sesuai dengan tabel interfal koefisien korelasi yang berada di kisaran 0,80-1.000[12]

2. Elisdawati, dengan judul skripsi " *Aplikasi Safe Deposit Box Pada PT. Bank Rakyat Cabang Pekan Baru Menurut Perspektif Ekonomi Islam"*

Hasil dari penelitian ini yaitu :

Konsep *Safe Deposit Box* PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pekanbaru yaitu akad perjanjian

[12]Depi Ratna Sapriyanti, Skripsi : "*Pengaruh Sewa Safe Deposit Box Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Cilegon"* (Serang : IAIN SMHBanten, 2016)

sewa menyewa yang harus memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pekanbaru. Kemudian pihak penyewa juga menandatangani perjanjian sewa yang telah ditetapkanoleh pihak Bank atau perusahaan. Aplikasi yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pekanbaru terhadap pelayanan *Safe Deposit Box* yaitu pihak bank menjelaskan syarat-syarat yang berlaku termasuk meliputi harga sewa dan ukuran-ukuran kotak, jangka waktu sewa dan ketentuan tentang jenis barang yang tidak boleh disimpan dalam *Safe Deposit Box* seperti, narkotika dan zat-zat kimia yang membahayakan

Dalam pandangan Ekonomi Islam mengenai aplikasi *Safe Deposit Box*pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pekanbaru, tidak bertentangan dengan ekonomi islam, baik dengan akad. syarat-syarat harga sewa dan berakhirnya sewa. Walaupun PT. Bank Rakyat Indonesia itu bank konvensional tapi praktek

Safe Deposit Box tidak mengandung unsur riba . Dalam hal kewajiban yang menerima penitipan *(al-wadiah)* harus amanah. Menurut penulis bank telah melakukan dengan baik karena belum pernah terjadi klaim dalam *Safe Deposit Box*ini, baik dari segi risiko kebakaran, kebanjiran, pencurian dan sebagainya [13]

3. Nina Indah Febriana, dengan judul skripsi yaitu *"Ana lisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasaan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung"*

   Hasil dari penelitian ini yaitu :

   Dimensi CARTER yang terdiri dari dimensi dimensi *Compliance, Assurance, Reability, Tangibles, Emphaty* dan *Responsiveness*secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan

[13]Elisdawati, (2012) : " *Aplikasi Safe Deposit Box Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pekan Baru,Menurut Perspektif Ekonomi Islam" tersedia http://repository.uin-suska.ac.id/9344/1/2012.pdf* (26 November 2018)

nasabah BMI KCP Tulungagung, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah BMI KCP Tulungagung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMI KCP Tulungagung yang terangkum kedalam 6 dimensi CARTER

Terdapat kesenjangan antara harapan dengan persepsi nasabah atas kualitas pelayanan yang selama itu diberikan oleh BMI KCP Tulungagung sehingga dapat di simpulkan bahwa harapan nasabah atas kualitas pelayanan yang akan mereka terima di BMI KCP Tulungagung lebih tinggi daripada kualitas pelayanan yang telah di berikan oleh BMI KCP Tulungagung lebih tinggi daripada kualitas pelayanan yang telah di berikan oleh BMI KCP Tulungagung. Indicator yang perlu menjadi prioritas BMI KCP Tulungagung untuk di kembangkan dan di perbaiki kualitasnya untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah sebagai berikut :

a. Indikator pada dimensi *compliance* yaitu memberikan pelayanan sistem bunga pada tabungan
b. Indikator pada dimensi *reliability* yaitu memberikan pelaynan tepat waktu sesuai dengan yang di janjikan
c. Indikator pada dimensi *tangiables* yaitu ketersediaan ATM dan peralatan yang di gunakan bank modern
d. Indikator pada dimensi *emphaty* yaitu pegawai selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah dan perhatian personal pegawai kepada nasabah[14]

[14]Nina Indah Febriana, *"Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasaan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KantorCabangPembantuTulungagung"* Tersedia http://repository.iaintulungagung.ac.id/9344/1/2012_2012 148EI.pdf [26 November 2018]

E. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah sehingga harus diuji secara empiris.[15]Fungsi hipotesis adalah sebagai pedoman untuk dapat mengarahkan penelitian agar sesuai dengan apa yang kita harapkan. Berikut hipotesis awal yang di dapatkan oleh peneliti :

Ho : tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara sewa *Safe Deposit Box* terhadap kepuasan nasabah

Ha : terdapat pengaruh yang signifikan antara sewa *Safe Deposit Box*terhadap kepuasan nasabah

[15]Misbahudin, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistic*, (Jakarta :Bumi Aksara, 2013) 120

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Padapenelitian ini dilakukan selama 2 bulan (Agustus-Oktober 2018). Lokasi objek penelitian yang dilakukan oleh penulis berlokasikan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon yang letaknya di Jl. Sultan Ageng Tirtayasa No. 115 A Cilegon, Banten

Alasan penulis memilih objek tersebut adalah dengan pertimbangan bahwa objek tersebut mudah di jangkau untuk pengambilan data, mencari informasi, mengefisienkan biaya, waktu dan tenaga penulis dalam melakukan penelitian

B. Jenis Penelitian

1. Pengertian Data

Data adalah semua hasil observasi atau pengukura n yang telahdicatatkeperluantertentu.

Menurut jenisnya data bisa dibedakan menjadi dua yaitu data kuantitatif dan data kualitatif[1]

1) Data Menurut Jenisnya
   a. Data kuantitatif adalah kumpulan angka angka hasil observasi atau pengukuran
   b. Data kualitatif adalah data yang dicatat bukan dengan angka-angka tetapi dengan mengguna kan klasifikasi-klasifikasi

2. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti.Dalam penel itian ini data yang diperoleh yaitu langsung dari responden nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon, berupa kuesioner (angket) yang disebarkan kepada responden, yang kemudian hasi l dari jawaban tersebut diolah menjadi satuan-satuan dalam bentuk angka

[1]Sugiyono,*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatifdan R&D,……., 45*

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah terse dia dan dikumpulkan oleh pihak lain.

Dalam penelitian ini data yang digunakan yaitu data yang telah tersedia dan diperoleh dari Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon. Data yang dimaksud yaitu data berupa laporan file-file bank dan produk yang terkait *Safe Deposit Box* yang diadakan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[2] Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalahpengguna*Safe Deposit Box*Bank Syariah

[2]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*,……, 80

Mandiri Kantor Cabang Cilegon. Dengan jumlah popu lasi penggunanya yaitu 60 orang

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.[3] Pengambilan (*sampling*) adalah suatu proses yang dilakukan untuk memilih dan mengambil sampel secara benar dari populasi, sehingga dapat mewakili populasi tersebut.Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon ini jumlah populasi pengguna *Safe Deposit Box* sejumlah 60 orang

Sampel yang diambildalampenelitianini, berdasarkanhasilperhitungandenganmenggunakanteknikslovinyaknisebanyak 40 penggunaSafe *Deposit Box*.Teknikpengumpulansampeldalampenelitianinimenggunakanrumusslovinyakni :

[3]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*,,……., 81

$$n = \frac{\text{N}}{1 + N\ (e)^2}$$

Ketahui :

n = sampel
N = jumlahpopulasi
d =perkiraantingkatkesalahan

dengan demikian ukuran sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{60}{1 + 60\ (0{,}1)^2}$$

$$n = 37,5$$

Dibulatkan menjadi 40

Sampel yang diambil secara random atau acak, data didapatkan dari hasil kajian data sekunder dan tindak lanjut dengan penyebaran kuesioner

D. Jenis Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan metode deskriptif yang informasinya dikumpulkan dengan mengambil sampel dari satu

populasi dan menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian ini. Penelitian kuantitatif adalahpenelitian yang datanya dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik.

E. Operasional Variabel Penelitian

Variabel operasional diperlukan untuk menentukan jenis-jenis indikator serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis menggunakan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar.

Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini, variabel yang akan diteliti dikelompokkan menjadi dua yaitu:

1. Variabel bebas (X) untuk pelayanan SDB,dimana vari abel ini merupakan variabel bebas

2. Variabe l (Y) untuk kepuasan nasabah,dimana variabe l ini merupakan variabel terikat

Tabel. 1.2
OperasionalVariabel

Variabel	Dimensi	Indikator
X. Produk Ijarah Safe Deposit Box	A. Harga	1. Biaya sewa sesuai yang diinginkan nasabah 2. Biaya sewa lebih terjangkau dibandingkan produk perbankan lain
	B. Pelayanan	1. Ketetapan pelayanan
		2.Akurasi pelayanan
	C. Keamanan	1.Memberikan rasa aman pada nasabah dalam menitipkan asetnya 2. Ruangpenyimpanan SDB yang kokoh dan dilengkapi dengan sistem keamanan
	D. Nampak Jelas	1. Penjelasan produk
	E. Kejelasan	1. Persepsi manfaat 2. Nilai pelayanan

	Nilai	
Y. Kepuasan Nasabah	A. Berwujud	1. Fasilitas fisik 2. Penampilan karyawan
	B. Keandalan	1. Kemudahan proses transaksi
	C. Cepat Tanggap	1. Mengutamakan kepentingan nasabah 2. Memberikan informasi sesuai Kebutuhan
	D. Kepastian	1. Pengetahuan karyawan

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket)

Angket merupakan sehimpunan pertanyaan atau pernyataan mengenai suatu variabel yang diajukan kepada responden dan untuk memperoleh tanggapan dari responden. Tanggapan itu merupakan data mengenai data suatu variabel yang dimaksudkan untuk menjawab permasalahan penelitian.[4]

[4]Aritonang Lerbin Riset *Pemasaran Teori & Praktik*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2007), 154.

Kuisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan mengenai suatu permasalahan tertentu yang didalamnya telah disediakan jawaban berupa pilihan yang harus diisi oleh responden.

Tekniknya dengan cara:

a. Membagikan kuisioner
b. Responden diminta mengisi kuisioner pada lembar jawaban yang telah disediakan.
c. Kemudian lembar kuisioner dikumpulkan, diseleksi, diolah, dan kemudian di analisis.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang lain. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, tetapi dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain.

Instrument dapat berupa pedoman wawancara maupun checklist.[5]

3. Observasi

Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari si peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Instrument yang dipakai dapat berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan, dan lainnya.[6]

4. Studi Dokumentasi

Metode pengumpulan data pelengkap, bersumber dari referensi studi pustaka melalui jurnal, artikel dan bahan lain dari berbagai situs website yang mendukung penelitian ini. Dengan demikian, data yang diperoleh adalah akurat walaupun melaksanakan metode ini memerlukan waktu dan tenaga.

---

[5]Umar Husen, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT. Raja Grapindo Persada, 2014), 51.
[6]Umar Husen, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*,,.51.

5. Kepustakaan

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pen elitian ini adalah membaca dan mempelajari buku-buku teori yang ada berhubungan dengan masalah pokok pembahasan dan mencari sumber terkait melalu i buku-buku pelajaran mata kuliah, jurnal internet dan media lainnya

G. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan proses kuantitatif, yaitu pencantuman bilangan atau prosedurpemberian angka pada suatu objek terhadap karakteristik berdasarkan peraturan tertentu. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala likert yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert memiliki dua pernyataan. Bentuk

jawaban skala likert terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.[7]

Cara mengumpulkannya yaitu dengan memberikan responden sebuah pernyataan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban, kemudian dari jawaban itu diberikan skor dalam tabel berikut:

Tabel 3.2
Skor Skala Likert

No	Kategori	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

H. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisa pengaruh produk ijarah safe deposit box terhadap kepuasan nasabah, maka penulis menggunakan pendekatan statistik dengan menggunakan aplikasi *Statistical Package For The Social Sciences*

[7]Siregar Sofiyan *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian "Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*", 139.

(SPSS) versi 16.0. adapun teknik analisa dan pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitain dijelaskan sebagai suatu derajat ketetapan alat ukur peneltian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Paling tidak yang dapat kita lakukan dalam penetapan validitas suatu instrumen pengukuran adalah menghasilkan derajat yang tinggi darikedekatan data yang diperoleh dengan apa yang kita yakini dalam pengukuran.[8] Uji validitas digunakan untuk mengukur Sah atau Valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap kan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf signifikansi 5% atau 0,05

[8]Umar Husen, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta : PT. Raja Grapindo Persada, 2014),59.

artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Pengujian menggunakan uji 2 sisi dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05 kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

a. Jika r hitung > r tabel (uji 2 sisi dengan signifikan 5% atau 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
b. Jika r hitung < r tabel (uji 2 sisi dengan signifikan 5% atau 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).[9]

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena

[9]Rochaety Ety dan Ratih Tresnati, *Metodologi Penelitian Bisnis Dengan Aplikasi SPSS*, (MitraWacana Media, 2007), 75.

istrumen tersebut sudah baik. Instrument yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Reliablitas menunjukkan pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya, dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Suatu variabel dapat dikatakan reliable jika Cronbach's Alpha dari variabel tersebut lebih besar dari 0,6 atau 60%.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat suatu model yang termasuk layak atau tidak layak digunakan dalam penelitian terdiri dari :

a. Uji Normalitas

Merupakan suatu pengujian yang bertujuan untuk mengetahui bertujuan untuk mengetahui apa kah variable dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linear terdapat hubungan yang kuat baik positif maupun negativ anatara data yang ada pada variabel-variabel penelitian.

Tabel 3.3
Pengambilan Keputusan

Kesimpulan	Dw
Ada autokorelasi	DW<dL
Tanpa kesimpulan	dL = dU
Tidak ada autokorelasi	dUs.d 4-dU
Tanpa kesimpulan	4-dU = 4-dL
Ada autokorelasi	DW>4-dL

Sumber :EkonometrikaTerapan, Suliyanto

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan kepengamatan lain

4. Analisis Regresi Linier sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel yang berupa variabel terikat/tergantung diberi simbol Y dan variabel kedua yang berupa variabel bebas diberi simbol X. Regresi sederhana ini menyatakan hubungan kualitas antara dua variabel dan memperkirakan nilai variabel terikat berdasarkan nilaivariabel bebas. Persamaan yang dipergunakan untuk memprediksi nilai variabel Y disebut dengan persamaan regresi. Bentuk umum dari persamaan regresi dinyatakan dengan persamaan matematika, yaitu:[10]

Y= a + bX+ e

Dimana:

Y = Variabel terikat (Minat Nasabah Menggunakan Produk dan Jasa Bank Syariah)
X = Variabel bebas (Faktor-faktor yang Mempengaruhi)

[10]HusenUmar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*,144.

a = Konstanta
b = Koefisien Regresi

5. AnalisisKorelasiSederhana

Tujuan analisis korelasi adalah untuk mengukur keeratan hubungan variabel-variabel. Dengan kata lain analisis regresi menjawab bagaimana pola hubungan variabel-variabel dan analisis korelasi menjawab bagaimanan keeratan hubungan yang diterangkan dalam persamaan regresi.[11]

Tabel 3.3
Kriteria Koefisien Korelasi

Besarnya Nilai	Tingkat Hubungan
Antara 0,00-0,199	Sangat Rendah
Antara 0,20-0,399	Rendah
Antara 0,40-0,599	Sedang
Antara 0,60-0,799	Kuat
Antara 0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber : Statistika Untuk Ekonomi & Keuangan Modern, Suharyadi

[11]Umar Husen ,*Metode PenelitianUntuk Skripsi dan Tesis Bisnis,* 129.

6. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara produk ijarah Safe Deposit Box terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon, dengan menggunakan uji t yang bertujuan untuk mengetahui apakah koefisien korelasi signifikan atau tidak.

Dalam hipotesis pengujian dilakukan dengan cara membandingkan antara t hitung dengan t tabel, dengan taraf kesalahan 5% atau (0,05) dengan menggunakan uji dua arah. Adapun t hitung dapat dicari dari hasil perhitungan SPSS dan t tabel dapat dicari dari t tabel dengan df *(degree of freedom)* = n-k-1[12]

[12]Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*, ……, …… 13

7. AnalisisKoefisienDeterminasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel indepen den ditambah kedalam model.

Maka dapat dikatakan semakin banyak variabel independen dipakai, maka semakin besar nilai koefisien determinasinya. Koefisien determinasi juga dapat diartikan ukuran yang menunjukan berapa banyak variasi dalam data dapat diolah model regresi yang dibangun

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Bank Mandiri Syariah

NamaLengkap : Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon

Alamat Lengkap : Jl. Sultan Ageng Tirtayasa No. 115 A, Cilegon-Banten

TahunBerdiri : 18 Juli 2001

No Telpon : (0254) 399444 375648

2. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri

Hadir dengan cita-cita membangun negeri nilai-nilai perusahaan menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya.

Kehadiran bsm sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis

multi dimensi termasuk dipunggung politik nasional telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruhh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang di indonesia oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luarbiasa. Pemerintahan mengambil tindakandengan merestrukturisasi dan merekapitulasi sebagian bank-bank di Indonesia

Salah satu bank konvensional PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang di miliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya penggabungan *(merger)* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan *(merger)* empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bank Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT. Bank Mandiri Persero pada tanggal 31 Juli 1999 Kebijakan penggabungan tersebut juga

menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas baru BSB sebagai tindak lanjut dari keputusan manager, Bank Mandiri (Persero) melakukan konsolidasi serta membentuk tim pengembangan perbankan syariah

Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukan nya UU No. 10 Tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah

Tim pengembangan perbankan syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti dari bank konvenional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, tim pengembangan perbankan syariah segera me mpersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bentuk konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagimana tercantum dalam akta notaris Sutjipto, SH No. 23 tanggal 28 September 1999

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No 1/24/KEP BI/1999, 25 Oktober 1999.

Selanjutnya, melalui surat keputusan Deputi Gubernur Senior bank Indonesia No. 1/1/KEP DSG/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atas tanggal 1 November 1999

PT. Bank Syariah Mandiri hadir tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme, usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salahsatu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di Perbankan Indonesia . BSB hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju yag lebih baik[1]

[1]Mandiri Online, www.bankmandirisyariah.co.id/sejarah/26/11/2018

3. Visi Dan Misi Bank Syariah Mandiri

1) Visi Perusahaan

Memimpin perkembangan peradaban ekonomi yang mulia

2) Misi Perusahaan

a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata

b. Mengutamaka penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM

c. Mengembangkan managemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat

d. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan

e. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal

4. Prinsip-Prinsip Bank Syariah Mandiri

1) Keadilan

Bank Syariah Mandiri memberikan hasil dan transfer juga mitra usaha dalam porsi yang adil

2) Kemitraan

Posisi nasabah investor pengguna dana dan bank berada dalam hubungan sejajar sebagai mitra usaha yang saling mementingkan dan bertanggungjawab. Bank Syariah Mandiri benar-benar berfungsi *intermediary institution* lewat skema pembiayaan yang di milikinya

3) Keterbukaan

Melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank

4) Universalitas

Bank Syariah Mandiri dalam mendukung operasionalnya tidak membeda-bedakan suku, agama, ras dan golongan dalam masyarakat dengan prinsip islam sebagai *rahmatanlil'alamin*

B. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

1. Analisis Deskriptif

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon yang berjumlah 40 orang dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Cilegon maka didapatkan gambaran sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin Responden

Adapun data responden pengguna *Safe Deposit Box* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentasi (%)
1	Laki-laki	25	62,5%
2	Perempuan	15	37,5%
	Jumlah	40	100%

Sumber : Hasil Data Penelitian 2018

Dari tabel tersebut , maka pengguna *Safe Deposit Box* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon cenderung dominan laki-laki dengan jumlah responden 25 orang atau 62,5%

b. Usia Responden

Adapun data responden pengguna *Safe Deposit Box* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon berdasarkan usia adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia (Tahun)

Usia	Jumlah	Presentase (%)
21-30	5	12,5%
31-40	13	32,5%
41-50	18	45 %
51-60	4	10%
Total	40	100%

Sumber :Hasil Data Penelitian 2018

Dari tabel diatas, ternyata pengguna *Safe Deposit Box* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon lebih dominan nasabah dengan usia 41-50 tahun yaitu sekitar 18 orang atau sekitar 45%

2. Karakteristik Data Penelitian

a. Uji Deskriptif

Gambaran untuk variabel (X) pada Sewa *Safe Deposit Box* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Hasil SPSS Uji Deskriptif Variabel (X)
Produk *Ijarah Safe Deposit Box*

Descriptive Statistics

	N	Range	Min	Max	Mean	Standar Deviation	Variance
Sewa Safe Deposit Box	40	9	35	44	39.25	2,39390	5.731
Valid N (listwise)	40						

Sumber : Data Hasil SPSS 16.0

Dari tabel di atas di ketahui dari 40 jumlah data yang valid bahwa nilai terendah adalah 35 dan nilai tertinggi adalah 44 dengan rentangan nilai 9. Nilai variabel Sewa *Safe Deposit Box* tersebut di peroleh dari transformasi jumlah total skor ke-9 butir pernyataan variabel produk *Ijarah Safe Deposit Box*. Perhitungan terhadap distribusi nilai variabel produk *Ijarah Safe*

Deposit Box tersebut menghasilkan: (1) nilai rata-rata 39,25 ; (2) simpangan baku 2,39390 ; (3) median sebesar 5,731.

Gambaran untuk Variabel (Y) pada Kepuasan Nasabah adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4
Hasil SPPS Uji Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Descriptive Statistics

	N	Range	Min	Max	Mean	Std. Deviation	Variance
Kepuasaan Nasabah	40	12.00	23.00	35.00	29.0000	1.72463	2.974
Valid N (listwise)	40						

Sumber : Data Hasil SPSS 16

Dari tabel di atas di ketahui dari 40 jumlah data yang valid bahwa nilai terendah adalah 23 dan nilai tertinggi adalah 35 dengan rentangan nilai 12. Nilai variabel Kepuasan Nasabah tersebut di peroleh dari transformasi jumlah total skor ke-7 butir pernyataan variabel Kepuasan Nasabah. Perhitungan terhadap distribusi nilai variabel Kepuasan Nasabah tersebut

menghasilkan: (1) nilai rata-rata 29 ; (2) simpangan baku 1,72463; dan (3) median sebesar 2,972.

b. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil *print out* perhitungan validitas instumen produk *Ijarah Safe Deposit Box* dengan menggunakan SPSS Versi 16.0 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5
Hasil SPSS Uji Validitas Variabel (X)
Produk Ijarah Safe Deposit Box

Variabel	Nilai r hitung	Nilai r table	Keputusan
X1	436	0.312	Valid
X2	437	0.312	Valid
X3	433	0.312	Valid
X4	597	0.312	Valid
X5	704	0.312	Valid
X6	604	0.312	Valid
X7	401	0.312	Valid
X8	606	0.312	Valid
X9	641	0.312	Valid

Sumber : Data Hasil SPSS 16.0

Dari tabel di atas, berdasarkan9butir pernyataan dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 40 menghasilkan

pengolahan data pada seluruh pernyataan tersebut bahwa variabel Produk *ijarah Safe Deposit Box* (X) menghasilkan total rata-rata butir pernyataan besar. Hal ini menunjukan bahwa seluruh butir pernyataan yang ada dalam variabel produk *ijarah Safe Deposit Box* (X) mempunyai nilai validasi yang tinggi, sehingga dapat digunakan sebagai bahan pengujian selanjutnya.

Hasil *print out* reliabilitas instrumen produk *ijarah Safe Deposit Box* adalah sebagai berikut :

Table 4.6
Hasil SPSS Uji Reliabilitas Variabel (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.699	9

Dari hasil Uji SPSS, diperoleh koefisien relibilitas α = 0, 699 Karena hasil perhitungan ini lebih besar dari 0,6 atau 60%.maka dapat disimpulkan bahwa

instrument variable produk *ijarah Safe Deposit Box* (X) adalah *reliable.*

Tabel 4.7
Hasil SPSS Uji Validitas (Y)
Kepuasan Nasabah

Variabel	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keputusan
Y1	595	0.312	Valid
Y2	571	0.312	Valid
Y3	807	0.312	Valid
Y4	799	0.312	Valid
Y5	477	0.312	Valid
Y6	666	0.312	Valid
Y7	658	0.312	Valid

Sumber : Data Hasil SPSS 16.0

Dari tabel di atas, berdasarkan 7 butir pernyataan dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 40 menghasilkan pengolahan data pada seluruh pernyataan tersebut bahwa variabel Kepuasan Nasabah (Y) menghasilkan total rata-rata butir pernyataan besar. Hal ini menunjukan bahwa seluruh butir pernyataan yang ada dalam variabel Kepuasan Nasabah (Y) mempunyai nilai validasi yang tinggi, sehingga dapat digunakan sebagai bahan pengujian selanjutnya.

Table 4.8
Hasil SPSS Uji Reliabilitas Variabel (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.745	7

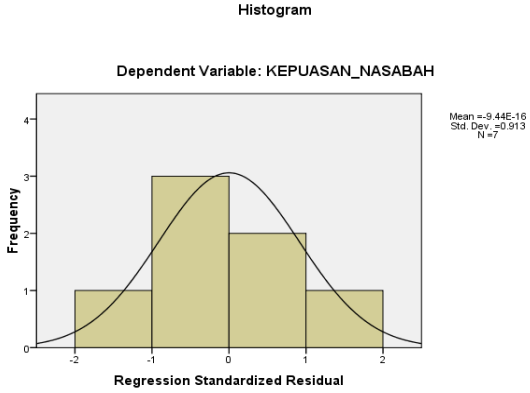
Diperoleh koefisien reliabilitas α = 0,745. Karena hasil perhitungan ini lebih besar dari 0,6 atau 60%, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen Kepuasan Nasabah adalah *reliable.*

c. Uji Normalitas Data

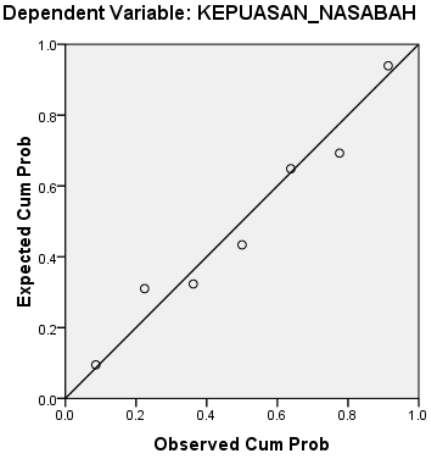
Uji Normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Deteksi adanya normalitas adalah dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Uji normalitas data merupakan syarat yang harus terpenuhi sebelum dilakukan analisis korelasi. Oleh karena itu, masing-masing variabel lingkungan kerja dan kinerja diuji normalitas datanya dengan menggunakan uji *kolmogorov-smirnov*.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS 16.0 diperoleh hasil uji normalitas data sebagaimana ditunjukan pada gambar dan tabel berikut ini:

Gambar 4.1
Normalitas Data



Gambar 4.2
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Tabel 4.9

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		7
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.94768538
Most Extreme Differences	Absolute	.151
	Positive	.148
	Negative	-.151
Kolmogorov-Smirnov Z		.399
Asymp. Sig. (2-tailed)		.997

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan tabel *Kolmogorov-Smirnov Test*dapat disimpulkan bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* variabel produk *ijarah Safe Deposit Box* (X) dan kepuasan Nasabah (Y) adalah 0,399 dengan nilai probabilitas signifikansi 0,997 > 0,05. Hal ini berarti bahwa Hipotesis nol diterima atau variabel produk

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mendeteksi masalah autokorelasi. Pengujian terhadap gejala

autokorelasi dapat dilakukan dengan Uji Durbin Watson (DW)

Tabel 4.10
Hasil SPSS Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.683[a]	.467	.360	4.32447	.534

a. Predictors: (Constant), VAR00001

b. Dependent Variable: VAR00002

Dari output di atas diperoleh nilai DW dari model regresi adalah 0,534 sedangkan dari tabel DW dengan signifikansi 0,05 dan jumlah (n) = 40 serta k = 1 diperoleh dl sebesar 1,4421 dan du sebesar 1,5444. Dari perolehan tersebut berarti nilai du < dw < 4-du atau 1,5444 < 0,534 < 2,4556 hal tersebut berarti terjadi autokorelasi pada data yang diuji

Untuk mengatasi data yang terkena autokorelasi maka dilakukannya transformasi data dengan metode *Cochrane orcut*, setelah dilakukan transformasi data maka didapat output sebagai berikut :

Tabel 4.11
Hasil SPSS Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.873[a]	.762	.702	2.16009	2.044

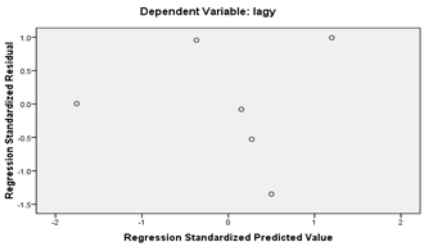
,

Diperoleh nilai DW dari model regresi adalah 0,534 sedangkan dari tabel DW dengan signifikansi 0,05 dan jumlah (n) = 40 serta k = 1 diperoleh dl sebesar 1,4421 dan du sebesar 1,5444. Dari perolehan tersebut berarti nilai du < dw < 4-du atau 1,5444 < 2,044 < 2,4556 hal tersebut berarti tidak terjadi autokorelasi pada data yang diuji

e. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain

Gambar 4.3
Scatterplot



Dilihat dari gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tidak membentuk pola tertentu atau tidak teratur. Hal ini mengidentifikasikan tidak terjadi heterokedastisitas

f. Analisis Regresi Linear

Tabel 4.12
Hasil SPSS Uji Regresi Linear

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	39.767	11.985		3.318	.029		
Lagx	.489	.137	.873	3.575	.023	1.000	1.000

Dari data analisis data SPSS di atas dapat disimpulkan bahwa :

Y= a+bX

Y = 39,767 +0,489X

Dimana :

Y = produk ijarah safe deposit box

X = kepuasan nasabah
a = Konstanta
b = Koefisien regresi

Sesuai dengan persamaan garis regresi yang diperoleh, maka model regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

a. Konstanta sebesar 39,767 artinya jika penerapan (X) sama dengan 0 maka nilai kepuasan nasabah (Y) 39,767
b. Koefisien regresi variabel penerapan sebesar 0,489 artinya jika penerapan mengalami kenaikan satu-satuan maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,489. Koefisien bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif antara produk *ijarah Safe Deposit Box* dengan kepuasan nasabah.

g. Analisis Koefisien Korelasi

Tabel 4.13
Hasil SPSS Uji Koefisien Korelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.873[a]	.762	.702	2.16009	2.044

a. Predictors: (Constant), lagx

Tabel 4.14
Kriteria Koefisien Korelasi

Besarnya Nilai	Tingkat Hubungan
Antara 0,00-0,199	Sangat Rendah
Antara 0,20-0,399	Rendah
Antara 0,40-0,599	Sedang
Antara 0,60-0,799	Kuat
Antara 0,80-1,000	Sangat Kuat

Berdasarkan tabel di atas diperoleh koefisien r adalah 0,873 hal ini menunjukan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara produk *ijarah Safe Deposit Box* dengan kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan tabel interpretasi nilai r berada pada titik 0,80-1,00 dengan tingkat hubungan sangat kuat

h. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individu dalam menerangkan variasi variabel terikat :

Tabel 4.15
Hasil SPSS Uji Hipotesis

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	39.767	11.985		3.318	.029		
	lagx	.489	.137	.873	3.575	.023	1.000	1.000

a. Dependent Variable: lagy

Dari hasil tabel di atas t_{hitung} sebesar 3,575 dan t_{tabel} sebesar 0,3120 dengan df = n-k-1 = 38 dan α sebesar 5% atau 0,05 hal ini menunjukan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang artinya produk *ijarah Safe Deposit Box* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sehingga disimpulkan Ho ditolak dan Ha diterima

i. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 koefisien determinasi dilakukan untuk melihat seberapa besar variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen

Tabel 4.16
Hasil SPSS Uji Koefisien Korelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.873[a]	.762	.702	2.16009	2.044

a. Predictors: (Constant), lagx

Berdasarkan table 4.16 dapat di lihat hasil uji koefisien determinasi dengan menggunakan program SPSS Versi 16.0 terdapatnilai R Square 0,702 yang berarti bahwa dalam penelitian ini menjelaskan pengaruh produk *ijarah Safe Deposit Box* terhadap kepuasan nasabah sebesar 70,2% dan sisanya 29,8% dipengaruhi factor lain yang tidak diteliti dalam penelitian

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini di lakukan untuk mengetahui pengaruh produk *Ijarah Safe Deposit Box* terhadap Kepuasan Nasabah sesuai dengan pembahasan hasil penelitian dan analisis data yang telah di lakukan dengan bantuan program SPSS Versi 16.0 *for windows*, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil *output* SPSS untuk mengetahui terdapat pengaruh positif antara Sewa *Safe Deposit Box* terhadap kepuasan nasabah hal ini di buktikan dengan t_{hitung} 3,575 > 0,3120 berarti terdapat hubungan yang positif antara X dan Y
2. Berdasarkan hasil *output* SPSS untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel X dan Y dapat di ketahui melalui koefisien r sebesar 0,873 hal ini menunjukan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara produk Ijarah Safe Deposit Box dengan kepuasan nasaba. Adapun untuk nilai R square atau koefisien determinasi yakni dapat di lihat bahwa

nilai R square sebesar 70,2% dan dapat disimpulkan bahwa 29,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti produk deposit, tabungan dan lainnya.

B. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas , maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan dan penulis adalah sebagai berikut :

1. Pihak perusahaan sudah saatnya memberikan dan meningkatkan kualitas produk agar tercapainya kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tersebut yang diinginkan oleh pihak perusahaan
2. Bagi nasabah di harapkan untuk bisa memberikan keluhan-keluhan terhadap penyewaan aset yang di titipkan kepada bank yang tidak memuaskan agar pihak bank bisa meningkatkan kinerja ataupun produk yang lebih berkualitas dan aman untuk di gunakan ataupun di sewakan kepada para nasabahnya
3. Dalam penelitian selanjutnya agar menambahkan variabel lain sehingga ada ketertarikan untuk melakukan penelitian

DAFTAR PUSTAKA

Amir, Machmud, *Bank Syariah,* (Jakarta : PT. Gelora Aksara Pratama, 2010)

Dwi Priyanto, *Paham Analisis Statistik Dengan SPSS* (Yogyakarta : Mediakom, 2010)

Ety Rochaety dan Ratih Tresnati, *Metodologi Penelitian Bisnis Dengan Aplikasi SPSS*, (MitraWacana Media, 2007)

Haryadi Sarjono dan Winda Juliania, *SPSS Vs Lisrel* (Jakarta : Kelompok Gramedia, 2001)

Husen Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta : PT. Raja Grapindo Persada, 2014)

Ifham, Ahmad, *Ini Lho Bank Syariah*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015)

Ikatan Banker Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah,* (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014)

Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta :Kencana, 2011)

Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta : Raja Grafindo, 2011

Lerbin R. Aritonang R, Riset *Pemasaran Teori & Praktik*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2007)

M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistic* I, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002)

Misbahudin, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistic*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2013)

Mu'inudinillah, Al-Qur'an dan Terjemahan

Noegroho Boedijoewono, *Pengantar Statistika Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UUP STIM YKPN, 2012)

Rival, Veithza, *Commercial Bank Management*, (Jakarta : PT. Grafindo Persada, 2012)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014)

Suliyanto, *Ekonomi Terapan Teori & Aplikasi dengan SPSS*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012)

Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*

Widjaja, Wangsa, *Pembiayaan Syariah*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012)

Syamsir hendra, *Cara Termudah Mengaplikasikan Statistika Nonparametrik*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010)

Jurnal dan Skripsi

Maylia Darwita, "Analisis Perjanjian Sewa Menyewa Safe Deposit Box (Kotak Penyimpanan Barang/Surat Berharga) di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Pekan Baru", *Jurnal Fakultas Hukum*, Vol 1. No.1 (Mei 2014)

Septaliana Temmy Dwijaya, *" Kualifkasi Perjanjian Pelayanan Safe Deposit Box antara Nasabah dengan pihak Bank Sinarmas",* Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2014.

Sapriyanti, Desi, "*Pengaruh Sewa Safe Deposit Box Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Cilegon"* (Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten, 2016)

Dokumen PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon

Internet

https://www.bankmandiri.co.id/safe-deposit-box, diakses pada tanggal 26/11/2018

http://repository.uin-suska.ac.id/9344/1/2012_2012148EI.pdf.
Diakses pada tanggal 26 November 2018,

http://repository.iaintulungagung.ac.id/9344/1/2012_2012___148EI.pdf
Diakses pada tangal 26 November 2018

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
NOMOR: 2155 TAHUN 2018
TENTANG
PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Membaca : Surat Ketua Jurusan Perbankan Syariah tentang Pengesahan Sidang Diskusi Proposal Penelitian Skripsi tanggal 21 Mei 2018
a.n : Shela Santika
NIM. : 141500043

Menimbang :
1. Bahwa untuk menyelesaikan ujian sarjana bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten dipandang perlu untuk menanjuk Pembimbing Utama dan Pembimbing Pembantu;
2. Bahwa mahasiswa tersebut perlu memperoleh bimbingan yang sebaik-baiknya dalam menyelesaikan Skripsi, sehingga dapat menyelesaikan studi kesarjanaannya.
3. Bahwa Saudara Dr. Wazin, M.SI. dan Saudari Hj. Mukhlishotul Jannah, S.E, M.M. masing-masing Dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten telah memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Pembantu.

Mengingat :
4. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi.
6. Keputusan Presiden RI Nomor 39 tahun 2017 tentang Perubahan IAIN "Sultan Maulana Hasanuddin Banten" Banten Serang, menjadi UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 23 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
8. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 383 tahun 1997 tentang Kurikulum Nasional Program Sarjana S1;
9. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 32 tanggal 26 September 2017 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
10. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/54242 tanggal 27 Juli 2017 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
11. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 100/Un.17/B.III.2/Kp.07.6/10/2017 tanggal 17 Oktober 2017 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
12. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maualana Hasanuddin Banten Nomor : 250 Tahun 2018 tanggal 2 Mei 2018 tentang Kalender Akademik Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Tahun Akademik 2018/2019.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Kesatu : Mengangkat Saudara Dr. Wazin, M.SI. sebagai Pembimbing Utama dan Saudari Hj. Mukhlishotul Jannah, S.E, M.M. sebagai Pembimbing Pembantu bagi mahasiswa tersebut di atas dengan judul skripsi: Pengaruh Sewa Safe Deposit Box Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon.

Kedua : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan tersebut untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ketiga : Keputusan ini berlaku dimulai sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Serang
Pada tanggal : 28 Juni 2018
Dekan,

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI.
NIP. 19640212 199103 2 003

Tembusan:
1. Para Wakil Dekan 1,2,3;
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah;
3. Bendahara UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
4. Mahasiswa yang bersangkutan; dan
5. Arsip.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Jend. Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. 0254-2000323 Fax. 0254-200022 e-mail: iainbanten@yahoo.com

Nomor : 2705 /Un.17/F.IV/PP.009/8/2018
Lampiran : -
Perihal : **Mohon Bantuan Informasi (Data)**

Kepada Yth.
Pimpinan Bank Syariah Mandiri KC Cilegon
di
Cilegon.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Salam silaturahmi kami sampaikan, semoga Bapak/Ibu dapat melaksanakan tugas dengan baik dan sukses dalam menjalankan aktifitas keseharian, serta senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Amin.

Selanjutnya, berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten 446 Tahun 2017 tentang Pedoman Akademik, khususnya yang mengatur mengenai penelitian sebagai tugas akhir perkuliahan, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi atau data dalam rangka penyusunan dan penulisan skripsi tersebut.

Adapun judul skripsi yang dimaksud adalah **Pengaruh Sewa Safe Deposit Box Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon.** Akan dibahas oleh:

Nama	:	**Shela Santika**
NIM	:	**141500043**
Jurusan	:	**Perbankan Syariah**
Tahun Akademik	:	**2018/2019**

Demikian atas bantuan dan perhatian Bapak/Ibu, kami menghaturkan ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 15 Agustus 2018
Dekan,

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si.
NIP. 19640212 199103 2 003

mandiri
syariah

PT Bank Syariah Mandiri
Kantor Cabang Cilegon
Jl. SA. Tirtayasa No. 115A
Cilegon 42414, Banten
Tel (62-254) 399 444, 375 649
Fax (62-254) 375 645
www.syariahmandiri.co.id

01 November 2018
No. 20/605- 3/019

Kepada
Universitas Islam Negeri
Sultan Maulana Hasanuddin Banten
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Perihal : SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak/ Ibu beserta seluruh staf senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufiq serta hidayah dari Allah SWT.

Bersama surat ini kami sampaikan hal sebagai berikut:

Nama : Shela Santika
NIM : 141500043
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Sewa Safe Deposit Box Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon

Adalah benar yang bersangkutan telah melakukan riset sejak tanggal 26 September – 09 Oktober 2018 dalam rangka pemenuhan data untuk tugas akhir di Universitas Islam Negeri Sultan Hasanuddin Banten.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG CILEGON

Wahdi Hutajaya
Branch Manager

KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI

PENGARUH SEWA SAFE DEPOSIT BOX TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG CILEGON

Kepada Yang Terhormat

Bapak/Ibu Pengguna Safe Deposit Box

Di-

Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Salam Ta'dzim dan silaturahmi saya sampaikan, semoga kita semua diberikan kesehatan dalam menjalani aktivitas keseharian. Selanjutnya, saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama	: Shela Santika
Alamat Kampus	: UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten
Fakultas/jurusan	: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: *"Pengaruh Sewa Safe Deposit Box Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cilegon"*

Dengan ini saya bermaksud melakukan penelitian skripsi untuk melengkapi data melalui pengisian angket oleh Bapak/Ibu Nasabah Safe Deposit Box. Maka saya mohon kepada Bapak/Ibu Nasabah Safe Deposit Box untuk berkenan mengisi angket. Adapun semua informasi yang tertuang dalam angket ini bersifat rahasia. Atas partisipasinya diucapkan terimakasih

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat Saya,

Shela Santika
NIM 141500043

KUESIONER

Nama Nasabah : Shinta Suryaningsih

Jenis Kelamin : PR

Usia : 32 tahun

Sewa Safe Deposit Box (X)						
No	Pernyataan	SS	S	N	T	STS
1	Biaya sewa *Safe Deposit Box* tidak membebani bagi nasabah	✓				
2	Biaya sewa produk *Safe Deposit Box* lebih terjangkau dibandingkan produk diperbankan lainnya		✓			
3	Pelayanan produk *Safe Deposit Box* sesuai dengan ketetapan pelayanan standarisasi pemasaran perbankan syariah		✓			
4	Pelayanan proses penyewaan *Safe Deposit Box* sangat akurat dengan hasil yang diharapkan nasabah		✓			
5	Dengan menggunakan pelayanan *Safe Deposit Box* nasabah akan merasa aman telah menyimpan barangnya di *Safe Deposit Box*		✓			
6	Ruang penyimpanan *Safe Deposit Box* berada di dalam ruangan dalam lemari besi yang tahan api		✓			
7	Produk *Safe Deposit Box* merupakan jasa penyewaan kotak pengamanan yang dapat digunakan untuk menyimpan barang-barang berharga nasabah		✓			
8	*Safe Deposit Box* mampu mengamankan barang-barang yang dititipkan nasabah di Bank		✓			
9	Dengan adanya *Safe Deposit Box*, nasabah bisa menyimpan sesuatu yang penting dengan aman di Bank		✓			

Keterangan :

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
N : Netral
T : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

Kepuasan Nasabah (Y)						
No	Pernyataan	SS	S	N	T	STS
1	Fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia sangat jelas secara fisik	✓				
2	Karyawan Bank Syariah Mandiri berpenampilan menarik dan sopan		✓			
3	Terjalinnnya komunikasi yang baik antara pihak bank dengan nasabah		✓			
4	Cepat dan mudah dalam bertransaksi		✓			
5	Komplain terkait *Save Deposit Box* yang diutarakan nasabah langsung ditanggapi oleh pegawai bank		✓			
6	Pegawai bank memberikan informasi yang relavan saat akad *Safe Deposit Box*		✓			
7	Pegawai bank sangat kompeten dalam menangani keluhan Nasabah		✓			

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

T : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

IDENTITAS MAHASISWA

Nama Mahasiswa : SHELA SANTIKA

NIM : 141500093

Jurusan : PERBANKAN SYARIAH

Asal Sekolah : MAN PULOMERAK

TTL : SERANG, 25-10-1995

Alamat Sekarang : Link. TEGALWANGI KRUWUK
KEL. RAWARUM KEC. GROGOL
CILEGON - BANTEN

No. Telp. / HP : 083813387707

Pembimbing Akademik : Dede Sudirja.

Pembimbing Skripsi : I. Dr. WAZIN. M.SI.
II. HJ. MUKHUSHOTUL JANNAH

Judul Skripsi : PENGARUH SEWA SAFE DEPOSIT BOX
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
MANDIRI SYARIAH KC. CILEGON

Pas Photo
3 x 4

Serang, 19 November 2018
Dekan,

Dr. Nihayatul Maskuroh, M.S.I.
NIP. 19640212 199103 2 003

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI
PEMBIMBING I

No.	Tanggal Konsultasi	Masalah yang Dikonsultasikan	Saran Pembimbing I	Paraf Pembimbing
1	16/18/09	proposal skripsi	- Penulisan proposal dirapihkan - outline dicantumkan - Revisi	[signature]
2	28/18/09	proposal skripsi	- ACC - lanjut BAB I - III	[signature]
3	20/18/7	kuesioner	- tambahkan surat /pengantar penelitian di kuesioner - penulisan SDB disamakan	[signature]
4	10/18/10	Masalah Penelitian dan prosedurnya	Ikuti alur tempat penelitian	[signature]

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI
PEMBIMBING I

No.	Tanggal Konsultasi	Masalah yang Dikonsultasikan	Saran Pembimbing I	Paraf Pembimbi
5	18/18/10	BAB IV-V	Penulisan, spasi, paragraf diperbaiki	[signature]
6.	19/18/09	Skripsi	ACC	[signature]

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI
PEMBIMBING II

No.	Tanggal Konsultasi	Masalah yang Dikonsultasikan	Saran Pembimbing I	Paraf Pembimbing
1.	13/18/69	BAB I - III	- font disetiap judul perbaiki - paragraf diperbaiki - Subjudul harus di Bold dan menggunakan huruf kapital - penelitian terdahulu dibuat dlm bentuk narasi	
		Daftar Pustaka	- Daftar Pustaka dibuat /diurutkan sesuai Alfabetis	
2.	20/18/9	Daftar pustaka - operasional Variabel - kuesioner	- Daftar pustaka disempurnakan - operasional variabel harus diberi pengasan disetiap variabelnya - kata biaya administrasi diganti kata sewa	
	10/10/18	BAB I - III	Acc	
	17/10/18	BAB IV	- spasi di tabel perbaiki	

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI
PEMBIMBING II

No.	Tanggal Konsultasi	Masalah yang Dikonsultasikan	Saran Pembimbing I	Paraf Pembimbing
			Tambahkan paraf pembahasan	
5	19-09-18	ABSTRAK - Nama dan title dosen dilembar persetujuan, Nota Dinas dan kata pengantar - Motto - Acc Skripsi	Perbaiki " "	

169			Muhammad asmu'i			183	S	diperpanjang
170			Ria soraya			209	S	diperpanjang
171			Hapsari saraswati			267	B	diperpanjang
172			Hapsari saraswati			268	B	diperpanjang
173			Hapsari saraswati			271	B	diperpanjang
174	020 / 414		Lili Elvianti Roza Sebayang	10 Sept 2018	10 Sept 2020	226	S	NEW
175	020 / 418		Dewi Hadijah	18 Sept 18	18 Sept 2020	234	S	NEW
176	020 / 419		Odi Rivaldi	20 Sept 18	20 Sept 2020	238	S	NEW
177	020 / 420		Didit adhitya hidayat	25-Sep-15	7-Sep-13	019	K	diperpanjang
178	020 / 421		Pandu pradana	26-Sep-15	8-Sep-13	027	K	diperpanjang
179	020 / 422		Siti chatijah	6-Sep-15	10-Sep-14	099	B	diperpanjang
180	020 / 423	**Sep-18**	Muh. Arief effendi. SE. M. SI	4-Sep-15	4-Sep-14	085	B	diperpanjang
181	020 / 424		Rina agustina	4-Sep-15	4-Sep-14	122	K	diperpanjang
182	020 / 425		Rudy purwantoro, IR	9-Sep-18	9-Sep-15	123	K	diperpanjang
183	020 /		Eni suhaeni	8-Sep-16	8-Sep-15	124	K	diperpanjang
184			Andriani mahdalena	1-Sep-16	1-Sep-14	138	K	diperpanjang
185			Desvita mulia	16-Sep-18	16-Sep-15	148	K	diperpanjang
186			Iin indrayany	23-Sep-15	23-Sep-14	153	K	diperpanjang
187			Eni handayani	05 Des 2018	05 Des 2015	158	K	diperpanjang

Rekapitulasi Data Variabel X

(Produk Ijarah Safe Deposit Box)

Responden	Butir Pernyataan Variabel X									Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	5	4	4	4	5	4	5	5	5	41
2	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40
3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	38
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
6	5	5	4	4	4	4	4	4	5	39
7	5	5	4	4	5	5	4	5	5	42
8	4	5	4	5	4	4	5	4	4	39
9	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
10	4	4	5	4	4	4	5	4	5	39
11	4	4	4	5	5	4	5	5	5	41
12	5	4	3	4	5	4	5	5	5	40
13	5	4	5	5	5	5	4	5	5	43
14	4	4	4	4	5	4	4	5	4	38
15	4	4	4	4	5	5	4	4	5	39
16	4	4	4	4	5	5	4	5	4	39
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
19	5	4	4	5	5	5	5	5	5	43
20	5	4	4	4	5	5	5	4	5	41
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	5	4	5	4	4	5	4	4	4	39
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
25	5	5	5	5	4	4	4	4	5	41
26	4	4	4	5	4	5	4	5	4	39
27	5	5	5	4	5	5	5	5	4	43
28	4	3	4	4	4	5	5	4	4	37
29	4	4	3	4	4	4	5	4	5	37

30	5	4	4	5	5	5	5	5	5	43
31	4	4	4	4	5	5	4	5	4	39
32	4	4	4	3	5	4	4	4	5	37
33	4	4	4	4	5	4	5	5	5	40
34	5	4	4	4	5	5	5	5	5	42
35	4	4	4	5	5	4	5	5	5	41
36	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
37	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
38	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
39	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
40	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
Jumlah	182	164	165	170	179	176	177	178	179	1.570

Rekapitulasi Data Variabel Y

(Kepuasan Nasabah)

Responden	Pernyataan							Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	
1	5	4	4	4	4	4	4	29
2	4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	3	3	4	4	3	23
4	4	4	4	4	4	4	4	28
5	4	4	4	4	5	4	4	29
6	4	4	4	4	4	4	4	28
7	4	4	4	4	4	4	4	28
8	5	4	4	4	5	4	4	30
9	4	4	4	4	5	4	4	29
10	5	4	5	4	5	5	4	32
11	5	4	4	4	4	4	4	29
12	5	4	4	4	4	4	4	29
13	5	4	4	4	5	4	4	30
14	5	4	4	4	4	5	4	30
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	4	5	4	4	4	4	4	29
17	4	5	5	5	4	5	4	32
18	5	5	5	5	5	5	5	35
19	5	4	4	4	4	4	4	29
20	5	4	4	4	4	4	4	29
21	4	4	4	4	4	4	4	28
22	5	4	4	4	4	4	4	29
23	5	4	4	4	4	4	4	29
24	5	4	4	4	4	4	4	29
25	4	4	4	4	4	4	4	28
26	4	5	5	4	4	4	4	30
27	4	4	4	4	4	4	4	28

28	4	5	4	4	4	4	4	29
29	5	4	4	5	5	4	4	31
30	5	4	4	4	4	4	4	29
31	4	4	4	4	4	4	4	28
32	4	4	4	4	5	4	4	29
33	5	3	4	4	4	4	5	29
34	4	4	4	4	4	4	4	28
35	4	4	4	4	4	4	4	28
36	4	4	4	4	4	4	4	28
37	5	4	4	4	4	5	5	31
38	4	4	4	4	4	4	4	28
39	4	4	4	4	4	4	4	28
40	5	4	4	4	4	4	4	29
Jumlah	177	163	163	162	168	165	162	1.160

Bobot Jawaban

NO	X	Y
1	182	177
2	164	163
3	165	163
4	170	162
5	179	168
6	176	165
7	177	162
8	178	
9	179	
Jumlah	1.570	1.160

Taber R Statistika

DF = n-2	0.1	0.05	0.02	0.01	0.002
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,00
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791