

SKRIPSI
PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS BANK TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK KANTOR CABANG
PEMBANTU TELUK KUANTAN

*Disusun dan diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah*



OLEH :

FILKA ROSMERY

NPM. 200314003

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TAHUN 2024

LEMBAR PERSETUJUAN

UJIAN SKRIPSI

PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS BANK TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PT BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
PEMBANTU TELUK KUANTAN

Disusun dan diajukan oleh:

FILKA ROSMERY

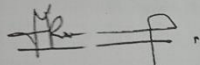
NPM. 200314003

Tel ah diperiksa dan Disetujui oleh Komisi Pembimbing
untuk Diujikan di Hadapan Dewan Sidang Ujian Skripsi

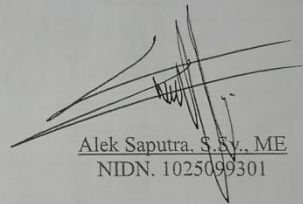
Teluk Kuantan, 16 Oktober 2024

PEMBIMBING 1

PEMBIMBING 2

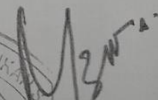
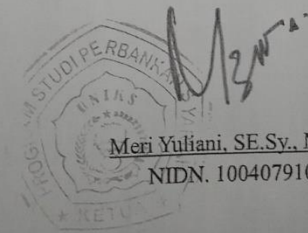


H. Fitriah, S.Ag., M.Sh
NIDN. 2117027602



Alek Saputra, S.Sy., ME
NIDN. 1025099301

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singing

Meri Yuliani, SE.Sy., ME.Sy
NIDN. 1004079103

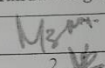
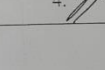
LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI
PENGARUI LOKASI DAN FASILITAS BANK TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
PEMBANTU TELUK KUANTAN

Disusun dan diajukan oleh :

FILKA ROSMERY
NPM. 200314003

Telah dipertahankan dalam Ujian Skripsi
Pada tanggal, 29 November 2024
Dan dinyatakan memenuhi syarat

Menyetujui,
Dewan Sidang Ujian Skripsi

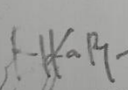
No.	Nama Dewan Sidang	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Meri Yulianti, SE.Sy.,ME.Sy	Ketua Dewan Sidang	1. 
2.	H. Fitrianto, S.Ag.,M.Sh	Pembimbing 1	2. 
3.	Alek Setiawan, S.Sy.,ME	Pembimbing 2/Sekretaris	3. 
4.	Redian Juliyadita, S.Sy.,ME	Anggota 4	4. 

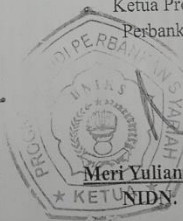
Mengetahui,

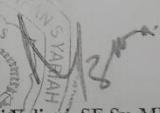
Dekan
Fakultas Ilmu Sosial

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah




Rika R. Nadhanti, S.IP.,M.Si
NIDN. 1030058402




Meri Yulianti, SE.Sy.,ME.,Sy
NIDN. 1004079103

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Filka Rosmery
NPM : 200314003
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ilmu Sosial

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **"Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Teluk Kuantan"** Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Teluk Kuantan, 16 Oktober 2024
Yang memberi pernyataan



FILKA ROSMERY
NPM. 200314003

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia, nikmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Teluk Kuantan**. Sebagai upaya melengkapi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menyadari masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya atau mungkin menjadi sebuah inspirasi untuk penelitian selanjutnya.

Selanjutnya dalam proses penulisan tugas akhir ini penulis menyadari tidak terlepas dari berbagai hambatan dan rintangan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak maka segala macam hambatan dapat teratasi dengan baik. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Ikrima Mailani, S.Pd.I., M.Pd.I selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Ibu Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi

3. Ibu Meri Yuliani, SE.Sy., ME.Sy selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
4. Bapak H. Fitrianto, S.Ag., M.Sh selaku Dosen pembimbing I yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun Skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Bapak Alek Saputra, S.Sy., M.E selaku Dosen pembimbing II yang telah berkenan memberikan bimbingan, memberikan tambahan ilmu, mengarahkan dan memberikan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan Skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Cinta pertama dan panutanku. Ayahanda tercinta Abdul Haris dan pintu surgaku ibunda Rohani. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih sayang yang diberikan. Mereka memang tidak merasakan pendidikan di bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Kakak dan adik penulis yang slalu memberikan dukungan dan mendoakan penulis.

9. Seluruh keluarga yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu serta mendoakan penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penelitian ini.
11. Seluruh responden dan pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Teluk Kuantan yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Terima kasih kepada Febri Meksaza Putra telah menemani proses perkuliahan ini.
13. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengatur waktu, tenaga, pikiran, serta keuangan, mampu mengendalikan diri sendiri dari berbagai tekanan diluar dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini, ini merupakan suatu pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata hanya kepada allah penulis memanjatkan doa, semoga Allah SWT memberikan balasan berupa amal yang berlipat kepada mereka. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi orang lain. Aamiin.

Wasalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Teluk kuantan, 10 Agustus 2024
Penulis

Filka Rosmery

ABSTRAK

PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK KANTOR CABANG PEMBANTU TELUK KUANTAN

Filka Rosmery

H. Fitrianto, S.Ag.,M.Sh

Alek Saputra, S.Sy.,ME

Penelitian ini dilatar belakangi oleh isu dan fenomena yang terjadi di BSI KCP Teluk Kuantan yaitu : nasabah mengeluhkan lokasi bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan yang hanya ada satu dan jauh dari beberapa kecamatan sehingga sulit dijangkau, nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan merasa kesulitan memarkirkan kendaraan, dan toilet hanya ada satu dilantai atas dan satu dilantai bawah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lokasi dan fasilitas yang ada pada BSI KCP Teluk Kuantan. Serta untuk mengetahui pengaruh lokasi dan fasilitas bank terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Teluk Kuantan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *mixed method* (metode kombinasi) yaitu kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Teluk Kuantan yang berjumlah 12. 873 orang, dengan jumlah sampel 44 orang. Dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi, angket, wawancara, dan dokumentasi. Teknik Analisa data yang dilakukan ialah Teknik analisis deskriptif.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa : 1) Lokasi BSI KCP Teluk Kuantan sulit dijangkau bagi nasabah diluar kecamatan kuantan tengah. 2) Fasilitas BSI KCP Teluk Kuantan belum dapat dikatakan baik karna ketersediaan fasilitas ATM dan toilet masih minim. 3) Variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai uji T menunjukkan nilai sign $0,026 < 0,05$. 4) Variabel fasilitas bank berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Teluk Kuantan, dengan nilai uji T (Parsial) menunjukkan nilai sign $0,038 < 0,05$.

Kata kunci : Lokasi, Fasilitas, Kepuasan Nasabah

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK KANTOR CABANG PEMBANTU TELUK KUANTAN

Filka Rosmery

H. Fitrianto, S.Ag.,M.Sh

Alek Saputra, S.Sy.,ME

This research is motivated by issues and phenomena that occur at BSI KCP Teluk Kuantan, namely: customers complain about the location of the Indonesian Sharia Bank sub-branch office in Teluk Kuantan which is only one and far from several sub-districts so it is difficult to reach, customers of the Indonesian Sharia Bank sub-branch office in Teluk Kuantan find it difficult to park their vehicles, and there is only one toilet on the top floor and one on the ground floor.

This study aims to determine the location and facilities available at BSI KCP Teluk Kuantan. And to determine the effect of the location and bank facilities on customer satisfaction at BSI KCP Teluk Kuantan.

This study uses a mixed method (type of research) namely qualitative and quantitative. The sampling technique uses the Slovin formula. The population in this study were 12,873 BSI KCP Teluk Kuantan customers, with a sample size of 44 people. And the data collection techniques used were Observation, questionnaires, interviews, and documentation. The data analysis technique used was descriptive analysis technique.

The results of this study can be concluded that: 1) The BSI KCP Teluk Kuantan location is difficult to reach for customers outside the central kuantan sub-district. 2) BSI KCP Teluk Kuantan facilities cannot be said to be good because the availability of ATM and toilet facilities is still minimal. 3) The location variable has a significant effect on customer satisfaction, with the T test value showing a sign value of $0.026 < 0.05$. 4) The bank facility variable has a significant effect on customer satisfaction of BSI KCP Teluk Kuantan, with the T test value (Partial) showing a sign value of $0.038 < 0.05$.

Keywords: Location, Facilities, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Permasalahan	5
1.2.1 Identifikasi Masalah	5
1.2.2 Batasan Masalah	6
1.2.3 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Teori Lokasi	9
2.1.2 Teori Fasilitas Bank	11
2.1.3 Teori Kepuasan Nasabah	14
2.1.4 Teori Bank Syariah	17
2.1.5 Teori Pelayanan dalam Islam	20
2.2 Penelitian Relevan	24
2.3 Definisi Operasional	26
2.4 Kerangka Berpikir	29
2.5 Hipotesis Penelitian	29
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.4 Jenis dan Sumber Data	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Teknik Analisa Data	35

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan	40
4.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fasilitas BSI KCP Teluk Kuantan	3
Tabel 2.1 Penelitian Relevan	24
Tabel 2.2 Definisi Operasional	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Umur	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolonearitas	55
Tabel 4.8 Hasil Uji T (Parsial)	56
Tabel 4.9 Hasil Uji F (Simultan)	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59
Tabel 4.11 Analisis Statistik Deskriptif	59
Tabel 4.12 Uji Regresi Linear Berganda	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Teluk Kuantan	42

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peran penting dalam perekonomian di suatu Negara. Perkembangan sektor perbankan telah tumbuh dengan pesat dan mendominasi kegiatan perekonomian Indonesia. Dengan adanya perkembangan dari sektor perbankan, menyebabkan persaingan yang semakin ketat, perusahaan berlomba-lomba untuk bertahan dan mendapatkan keuntungan. Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya lembaga keuangan membuka kantor cabang, kantor cabang pembantu, maupun kantor kas. Bank syariah tidak hanya bersaing sesama bank syariah tetapi juga dengan lembaga keuangan lainnya.

Bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan sudah berdiri kurang lebih 3 tahun, dimana bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan resmi didirikan pada tanggal 01 februari 2021. BSI merupakan gabungan dari tiga bank yaitu bank BNI syariah, bank syariah mandiri dan bank BRI syariah. Bank syariah indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan beralamat di jalan A yani No. 52 teluk kuantan dan memiliki kurang lebih 12.873 orang nasabah dari awal mula berdirinya hingga akhir 2023. (Wawancara oleh Bapak Ismail selaku manager operasional)

Lokasi dan fasilitas merupakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap perbankan.

Lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa (Kurniawan et al. 2022 : 352).

Menurut Kotler (2002 : 100) menyatakan bahwa lokasi/tempat adalah berbagai macam kegiatan yang dilakukan perusahaan agar produk dapat diperoleh dan tersedia bagi pelanggan sasaran, yang harus diperhatikan dalam menentukan lokasi/tempat adalah pemasaran, cakupan pasar, pengelompokan pasar, persediaan dan transportasi.

Penentuan lokasi kantor beserta sarana prasarana pendukung menjadi sangat penting. Hal ini disebabkan agar nasabah mudah menjangkau setiap lokasi bank yang ada. Demikian pula sarana dan prasarana harus rasa nyaman dan aman kepada seluruh nasabah yang berhubungan dengan bank. Oleh karena itu nasabah akan merasa puas dengan kemudahan lokasi BSI yang berada di pusat kota dan tepi jalan.

Fasilitas adalah penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitar dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (Gedung), perlengkapan dan peralatan (Lupiyoadi, 2008 : 148).

Menurut Tjiptono (2004 : 19) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas adalah penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan (Lupiyoadi, 2008 : 148).

Adapun fasilitas yang dimiliki BSI KCP Teluk Kuantan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Fasilitas bank syariah Indonesia
kantor cabang pembantu teluk kuantan

No	Fasilitas	Jumlah
1	Ruang Tunggu	3
2	Lahan parkir roda dua	1
3	Toilet/WC	2
4	ATM (Anjungan Tunai Mandiri)	1
5	AC	15

Sumber : BSI KCP Teluk Kuantan, 2023.

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2008 : 177).

Tingkat kepuasan nasabah dapat terjadi setelah mengalami jasa yang mereka harapkan terpenuhi atau terlampaui. Apabila nasabah merasa kecewa, kurang puas setelah menerima pelayanan, maka akan menimbulkan masalah bagi perusahaan. Namun jika nasabah bahagia, gembira setelah menerima pelayanan maupun fasilitas dari sebuah perusahaan, maka akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Hal ini tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka panjang, tetapi keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Hal ini dikarenakan kepuasan nasabah memiliki nilai strategis dan merupakan ikatan yang kuat bagi perusahaan.

Penulis melakukan wawancara awal dengan nasabah mengenai lokasi BSI KCP teluk kuantan kepada nasabah BSI KCP teluk kuantan yaitu sebagai berikut :

Pertama dengan ibu susanti sebagai nasabah yang bertempat tinggal di desa sako margasari, menurutnya lokasi bank yang jauh menyebabkan ia harus menempuh perjalanan yang cukup lama. (Wawancara, 15 April 2024).

Kedua dengan bapak rudi sebagai nasabah yang bertempat tinggal di desa kampung baru, menurutnya Lokasi BSI yang hanya ada satu di kuantan singingi menyebabkan ia harus antri lama untuk memperbaiki ATM yang terblokir dan lahan parkir yang disediakan kurang memadai dimana saat ia ingin memarkirkan kendaraannya ia merasa kesulitan dikarenakan lahan parkir untuk mobil tidak tersedia, hanya tersedia lahan parkir motor dan itu pun tidak cukup luas(Wawancara, 16 April 2024).

Ketiga dengan geovani sebagai nasabah yang bertempat tinggal di desa rantau sialang, menurutnya lokasi bank cukup jauh dari rumahnya, selain itu toilet yang disediakan kurang, seharusnya dilantai bawah disediakan khusus pria dan wanita (Wawancara, 18 juli 2024).

Keempat dengan wiko sebagai nasabah yang bertempat tinggal di desa seberang taluk, menurutnya karena lokasi yang hanya ada satu menyebabkan ia harus antri lama saat ingin ke ATM dan ia juga mengeluhkan lahan parkir dan toilet yang disedikan kurang memadai, dimana saat memarkirkan kendaraannya parkir sudah penuh dan saat ingin ke toilet harus antri karena toiletnya hanya ada satu di lantai bawah (Wawancara, 18 Juli 2024).

Kelima dengan vivi sebagai nasabah yang bertempat tinggal di desa jake, menurutnya lokasi bank cukup jauh dari rumahnya sehingga untuk menggunakan ATM ia harus ke pusat kota (Wawancara, 20 Juli 2024).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa masih ada keluhan dari nasabah mengenai Lokasi kantor BSI yang sulit dijangkau dan mengenai fasilitas yang dimiliki BSI yang masih kurang memadai.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pengaruh lokasi dan fasilitas bank, sehingga peneliti memutuskan untuk meneliti dengan judul **“PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TELUK KUANTAN”**.

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Masalah

Adapun latar belakang masalah yang telah penulis paparkan di atas maka identifikasi masalah yang dapat dijadikan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Nasabah mengeluhkan lokasi bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan yang hanya ada satu dan jauh dari beberapa kecamatan.
2. Fasilitas yang tersedia di bank syariah indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan belum maksimal.

1.2.2 Batasan Masalah

Adapun penelitian ini penulis akan membatasi permasalahan yang akan dikaji agar tidak melebar, sehingga penulis akan mengkaji tentang Lokasi dan fasilitas BSI KCP Teluk Kuantan. Serta pengaruh lokasi dan fasilitas bank terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan.

1.2.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana lokasi bank syariah indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan ?
2. Bagaimana fasilitas bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan ?
3. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan ?
4. Bagaimana pengaruh fasilitas bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana lokasi bank syariah Indonesian kantor cabang pembantu teluk Kuantan

2. Untuk mengetahui bagaimana fasilitas bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk Kuantan
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk Kuantan
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas bank terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk Kuantan

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Bagi penulis sendiri sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar strata satu (S1) pada program studi perbankan syariah (SE) universitas islam kuantan singingi (UNIKS).

2. Bagi Akademis

Bagi akademis juga bisa menjadi sumber referensi bagi kepentingan ilmu pengetahuan dalam mengatasi masalah yang sama.

3. Bagi perusahaan

Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam memperluas akses lokasi bank syariah serta memaksimalkan ketersediaan fasilitas.

4. Bagi pembaca

Peneliti berharap penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca mengenai pengaruh lokasi dan fasilitas bank terhadap kepuasan nasabah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1 Teori Lokasi

1. Defenisi Lokasi

Menurut Kotler (2002 : 100) menyatakan bahwa lokasi/tempat adalah berbagai macam kegiatan yang dilakukan perusahaan agar produk dapat diperoleh dan tersedia bagi pelanggan sasaran, yang harus diperhatikan dalam menentukan lokasi/tempat adalah pemasaran, cakupan pasar, pengelompokkan pasar, persediaan dan transportasi (Ade Ananto, 2019 : 125).

Menurut Tjiptono (2015 : 345) lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen ke konsumen. Menurut lupiyoadi lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan staffnya akan ditempatkan (Vennya Natallie et al, 2020 : 335).

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan lokasi adalah suatu tempat untuk menjalankan kegiatan usahan atau kegiatan operasional dan mendistribusikan barang atau jasa.

2. Tahap memilih lokasi

Menurut Sunyoto (2015 : 185) tahap memilih lokasi adalah sebagai berikut :

1) Pemilihan pasar

- a. Tingkat perekonomian masyarakat
- b. Tingkat persaingan
- c. Ukuran populasi dan karakteristiknya
- d. Industri/bisnis dilingkungan sekitar
- e. Pajak

2) Analisis area

Mengenai analisis area perdagangan terbagi dua yaitu :

a. *Primary trading area*

Meliputi sebagian besar pelanggan dalam area yang kita pilih dan merupakan orang-orang dalam tingkat pembelian potensial tertinggi. Dapat dilihat dari segi jumlah orang atau yang paling mudah mencapai toko.

b. *Secondary trading area*

Dapat dilihat dari orang yang akan menjadi pelanggan potensial yang berada diluar jalur primary trading area. Pada umumnya jarak dan waktu tempuh mereka ke lokasi kita jauh lebih tinggi dibandingkan yang telah kita lakukan saat menganalisis pasar.

c. Analisis tempat

Pada tahap analisis tempat, sekaligus melakukan evaluasi terhadap pemilihan lokasi. Secara garis besar terdapat tiga pilhan yang dimiliki peritel yaitu :

- Dipusat perbelanjaan

- Ditengah kota (keramaian)
- Berdiri sendiri terpisah

3. Indikator Variabel Lokasi

Menurut Putri Balqis Pane (2020 : 35) indikator variabel lokasi terdiri dari :

- 1) Akses yaitu lokasi atau tempat mudah dijangkau.
- 2) Visibilitas yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal.
- 3) Fasilitas parkir yaitu tempat parkir yang luas, nyaman dan aman baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.
- 4) Ekspansi yaitu tersedianya tempat yang cukup luas apabila ada perluasan dikemudian hari.
- 5) Lingkungan yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.

2.1.2 Teori Fasilitas

1. Definisi Fasilitas

Menurut Tjiptono (2004 : 19) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas adalah penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan (Lupiyoadi, 2008 : 148).

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya. Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan dengan apa yang dirasakan konsumen atau didapat konsumen secara langsung. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada akhirnya akan menurunkan laba (Muhammad Fajri et.al, 2020 : 19).

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha serta memberikan rasa aman terhadap para pelanggan atau nasabah.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Fasilitas

Menurut Anjarningtyas (2012 : 15) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas dalam suatu jasa diantaranya adalah :

➤ Sifat dan tujuan organisasi jasa

Sifat suatu jasa sering kali menentukan berbagai persyaratandesainnya. Misalnya desain suatu bank perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang tunggu nasabah yang nyaman, toilet yang nyaman dan ruang karyawan yang nyaman.

➤ Ketersediaan tanah

Setiap perusahaan jasa membutuhkan tanah untuk mendirikan lokasi fasilitasnya perlu memperhatikan kemampuan finansialnya, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah dan lain-lain.

➤ Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berubah dan apabila spesifikasi jasa harus dapat disesuaikan dengan mudah dan memperhitungkan pada kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

➤ Faktor estetis

Fasilitas jasa yang tertata secara rapi, menarik dan estetis akan meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa.

➤ Masyarakat dan lingkungan sekitar

Masyarakat dan lingkungan disekitar fasilitas jasa berperan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan.

➤ Biaya kontribusi dan operasi

Kedua biaya ini adalah jumlah dan jenis bahan bangunan yang digunakan.

3. Indikator Fasilitas

Menurut Delvi Olivia N (2022 : 15) indikator fasilitas yaitu :

1) Pertimbangan/perencanaan spasial

Aspek-aspek seperti tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

2) perencanaan ruang

perencanaan ruang yaitu mencakup perencanaan ruang yang nyaman, tepat, dan mencakup perencanaan interior dan arsitektur serta penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, serta penempatan ruang tunggu perlu diperhatikan selain daya tampungnya.

3) Perlengkapan/perabotan

Perlengkapan/perabotan yaitu sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan infrastruktur pendukung bagi penggunaan pelanggan seperti peralatan tulis, meja atau kursi, lukisan dan bacaan lainnya serta kondisi fasilitas perlengkapan yang masih layak dipakai serta mendukung.

2.1.3 Teori Kepuasan Nasabah

1. Definisi Kepuasan Nasabah

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan, jika kinerja

berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas, namun jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa puas, jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan sangat puas atau senang (Kotler, 2006 : 177). Menurut Rangkuti (2012) kepuasan nasabah adalah kemampuan perusahaan untuk menggali respon pelanggan dalam bentuk perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapan setelah pemakaian.

Sedangkan menurut Lupiyoadi (2014 : 228) kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang yang muncul setelah membandingkan suatu kinerja sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan nasabah memberikan manfaat yang dapat menarik nasabah baru secara tidak langsung melalui promosi dari mulut ke mulut dan mendorong loyalitas nasabah.

2. Manfaat Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah yang diberikan bank syariah akan berpengaruh terhadap profitabilitas, selain itu kepuasan nasabah dapat memberikan berbagai macam manfaat diantaranya (Kasmir, 2000 : 238) :

- Terbangunnya hubungan yang harmonis antar nasabah dengan bank syariah.
- Dengan terciptanya kepuasan nasabah, maka nasabah dengan sendirinya akan melakukan promosi kepada orang lain untuk menjadi nasabah di bank syariah tersebut.
- Terjadinya pembelian ulang, didalam bank syariah nasabah akan mengulang lagi pembelian produknya, artinya pelayanan yang diberikan oleh bank syariah memuaskan sehingga nasabah membeli kembali produk yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- Loyalitas nasabah terhadap bank syariah dapat tercipta.
- Nasabah akan membeli produk lain di bank syariah tersebut, sehingga pembelian produk (barang atau jasa) oleh nasabah semakin beragam dalam suatu bank.

3. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Fauzyah Nabila Iswandi (2021 : 31) indikator kepuasan nasabah terdiri dari :

- a. Kesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen meliputi :
 - Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

- Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :
 - Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
 - Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan produk.
- c. Ketersediaan merekomendasikan merupakan ketersediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga, meliputi :
 - Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
 - Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
 - Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah menggunakan sebuah produk jasa.

2.1.4 Teori Bank Syariah

1. Defenisi Bank Syariah

Bank menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah

badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut Karnaen Purwaatmadja bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip islam, yakni bank dengan tata cara dan operasionalnya mengikuti ketentuan-ketentuan syariat islam. Sedangkan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya (Wangsawidjaja, 2012 : 16).

Jadi, dapat disimpulkan bank syariah adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan yang terhindar dari riba, maysir, gharar, haram dan zalim.

2. Peranan Bank Syariah

a. Sebagai Lembaga Penyimpanan Dana (Tempat Menabung)

Bank islam menerapkan sistem bagi hasil (mudharabah) kepada nasabah yang menabung uangnya di bank. Nilai bagi hasil yang diperoleh nasabah tidak akan sama setiap saat meskipun jumlah uang yang mereka miliki di bank tersebut sama. Karena bagi hasil tergantung pada jumlah uang seluruh nasabah yang ditabung di bank tersebut dan berapa jumlah uang yang telah

dikelola oleh bank untuk sektor usaha riil sehingga memberikan keuntungan bagi pihak bank.

Keuntungan inilah yang kemudian dibagi kepada pihak bank sebagai pengelola uang (mudharib) dan nasabah sebagai pemilik uang (shahibul maal) berdasarkan porsi atau bagian yang telah disepakati bersama dimuka.

b. Sebagai Lembaga Pembiayaan (Investasi)

Pembiayaan di bank islam yang diberikan kepada masyarakat untuk keperluan modal usaha, biayanya ditujukan untuk usaha-usaha yang produktif, jelas dan transparan serta bersifat halal baik dari segi pengelolaan hingga hasil usaha yang akan diberikan kemanfaatannya untuk masyarakat.

Ada beberapa pembiayaan untuk keperluan peningkatan usaha atau biasa disebut dengan pembiayaan produktif islam yang diberikan oleh bank islam yaitu pembiayaan dengan prinsip jual beli, pembiayaan atas dasar prinsip bagi hasil sesuai dengan kesepakatan, pembiayaan atas prinsip bagi hasil yang porsinya disesuaikan dengan proporsi penyertaan dan pembiayaan berdasarkan prinsip sewa.

c. Sebagai Lembaga Pemberi Jasa

Bank syariah sebagai lembaga keuangan tidak hanya untuk tempat menyimpan atau melakukan pembiayaan saja, bank

syariah juga melayani beberapa keperluan nasabah yang berkaitan dengan kebutuhan nasabah akan jasa perbankan islam.

Salah satu bentuk pelayanan bank syariah dalam bentuk jasa ialah melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi antarbank yang berbeda, antara bank syariah dan bank syariah, antara bank syariah dan konvensional, maupun antarbank syariah yang sama (Sutarno, 2012 : 213).

2.1.5 Teori Pelayanan dalam Islam

1. Teori Pelayanan

Menurut Moenir (2014), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (intangible). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan (Nurhadi, 2018 : 139)

Menurut Boediono (2013), Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Nurhadi, 2018 : 139)

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan kepada konsumen ataupun nasabah dengan maksud membuat konsumen puas dan tujuan konsumen terpenuhi,

2. Dimensi Pelayanan yang Baik

Menurut Tjiptono 2015, pelayanan yang diterima oleh konsumen harus memenuhi lima dimensi, yaitu :

- a. Tangible (terlihat/terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. Reliability (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- c. Responsiveness (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- d. Assurance (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- e. Empathy (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

3. Teori Pelayanan dalam Islam

Menurut Fadla (2016) Konsep Pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut (Nurhadi, 2018 : 144) :

- a. Prinsip Tolong Menolong (Ta'awun)

Menurut Qutub (1992) mengemukakan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.

b. Prinsip Memberi Kemudahan (At-Taysir).

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah swt menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (masyaqah) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya

c. Prinsip Persamaan (Musawah).

Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Dalam Islam hanya dikenal 2 golongan manusia, yaitu:

- 1) Mereka yang berbuat bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah.
- 2) Orang-orang durhaka (Fajir), celaka dan hina disisi Allah

d. Prinsip Saling Mencintai (Muhabbah).

Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri.

e. Prinsip Lemah Lembut (Al-Layin).

Sebagaimana sebuah hadits yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda: “Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan” (Al-Badr, 2014)

f. Prinsip Kekeluargaan (ukhuwah).

Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam al-Qur'an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.

4. Dalil Tentang Pelayanan dalam Islam

Konsep islam mengenai pelayanan tampak dalam Al-Qur'an dalam surah Al-Baqarah ayat 267 :

الْأَرْضِ مِّنْ لَّكُمْ أَخْرَجْنَا وَمِمَّا كَسَبْتُمْ مَا طَيِّبْتُمْ مِنْ أَنْفِقُوا أَمْؤَا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
اللَّهُ أَنْ وَاعْلَمُوا فِيهِ تَغْمِضُوا أَنْ إِلَّا بِأَخْذِهِ وَلَسْتُمْ تُنْفِقُونَ مِنْهُ الْخَبِيثَ تَيْمَمُوا وَلَا
حَمِيدٌ غَنِيٌّ

Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji.

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk.

2.2. Penelitian Relevan

Tabel 2.1
Penelitian Relevan

No	Nama Peneliti/tahun/judul penelitian	Variabel	Hasil
1.	Suci Febrini/2018/pengaruh pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank mandiri syariah kantor cabang simpang patal Palembang.	Variabel independen (X) : -pelayanan -fasilitas -lokasi Variabel dependen (Y) : -kepuasan nasabah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan, fasilitas dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. bank mandiri KC simpang patal Palembang.
2.	Ahmad Abdillah Reza/2017/ pengaruh fasilitas dan pelayanan bank terhadap minat bertransaksi di bank syariah pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam.	Variabel independen (X) : -fasilitas -pelayanan Variabel dependen (Y) :	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat

		-minat bertransaksi di bank syariah	bertransaksi di bank syariah.
3.	Wulan Sri Devi/2020/pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di bank acek syariah KCP ulee kareng.	Variabel independen (X) : -fasilitas -kualitas pelayanan Variabel dependen (Y) : -kepuasan nasabah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
4.	Putri Balqis Pane/2020/pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling BRI syariah terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN-SU dalam melakukan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT).	Variabel independen (X) : -kualitas pelayanan -lokasi -fasilitas mobil kas keliling Variabel dependen (Y) : -kepuasan nasabah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mobil kas keliling BRI syariah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
5.	Andrea S. Manampiring, Williem J. A. F Tumbuan, Rudy S. Wenas/2016/ analisis produk, harga, lokasi, promosi terhadap	Variabel independen (X) : -Produk -Harga	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bauran produk, promosi

	kepuasan konsumen pada kartu kredit PT. bank mandiri tbk. Manado.	-lokasi -promosi Variabel dependen (Y) : -kepuasan konsumen	dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sedangkan lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna kartu kredit.
--	---	--	--

2.3 Defenisi Operasional

Defenisi operasional merupakan defenisi yang digunakan untuk menegmbangkan secara abstrak suatu konsep terhadap realita data kenyataan, sehingga semakin mudah konsep itu dipahami.

Berdasarkan fungsinya variabel dapat dikelompokkan menjadi 4, yaitu variabel bebas (*independent variable* atau *predictor*), variabel terikat (*dependen variable* atau *criterion variable*), variabel moderating (*moderating variable*) dan variabel intervening (*intervening variable*). Dalam penelitian ini, variabel yang dianalisis adalah variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

1. Variabel independen (X)

Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Lokasi

Menurut Putri Balqis Pane (2020 : 35) indikator lokasi adalah sebagai berikut :

- Akses
- Visibilitas
- Fasilitas perparkiran
- Ekspansi
- Lingkungan

b. Fasilitas

Menurut Delvi Olivia N (2022 : 15) indikator fasilitas yaitu :

- Pertimbangan atau perencanaan spasial
- Perencanaan ruang
- Perelengkapan atau perabotan

2. Variabel dependen (Y)

Variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Kepuasan Nasabah

Menurut Fauzyah Nabila Iswandi (2021 : 31) indikator kepuasan nasabah terdiri dari :

- Kesesuaian harapan

- Minat berkunjung kembali
- Ketersediaan merekomendasikan

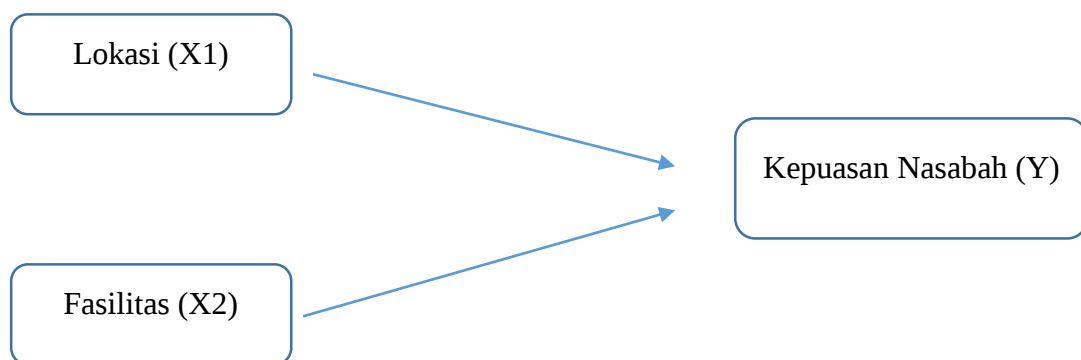
Tabel 2.2
Defenisi Operasional

No	Variabel	Defenisi	Indikator
1.	Lokasi	Menurut Kotler (2002 : 100) menyatakan bahwa lokasi/tempat adalah berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan agar produk dapat diperoleh dan tersedia bagi pelanggan sasaran.	1. Akses 2. Visibilitas 3. Fasilitas perparkiran 4. Elspansi 5. Lingkungan
2.	Fasilitas	Fasilitas adalah penampilan kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksitensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan (Lupiyoadi, 2008 : 148).	1. Pertimbangan/ perencanaan spasial (penampilan dan keadaan lingkungan sekitar) 2. Perencanaan ruang 3. Perlengkapan atau perabotan
3.	Kepuasan Nasabah	Menurut Lupiyoadi (2014) kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.	1.Kesesuaian harapan 2.Minat berkunjung kembali 3.Ketersediaan merekomendasikan

2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh lokasi dan fasilitas bank terhadap kepuasan nasabah bank syariah kantor cabang pembantu teluk kuantan, kerangka pemikiran ini digunakan untuk mempermudah jalan pemikiran terhadap permasalahan yang dibahas. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar :

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



X1, X2 : merupakan variabel independen

Y : merupakan variabel dependen

2.5 Hipotesis Penelitian

Margono (2004 : 75) menjelaskan bahwa hipotesis penelitian berasal dari dua kata hypo dan thesis, dimana hypo berarti kurang dari dan thesis berarti pendapat. Menurut Dantes (2012 : 105) hipotesis adalah praduga atau asumsi yang harus diuji dengan data atau fakta yang diperoleh dari penelitian. Menurut Dyah Ratih Sulistyastuti Dan Erwan Agus Purwanto (2007 : 69) hipotesis adalah pernyataan atau tuduhan sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah, sehingga harus diuji secara empiris. Jadi

kesimpulannya, hipotesis adalah jawaban atau kesimpulan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan.

Penelitian ini bermaksud memperoleh gambaran tentang pengaruh lokasi dan fasilitas bank terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan. Berdasarkan deskripsi dan penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut :

a. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

H_a^1 : diterima, artinya lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan.

H_o^1 : ditolak, artinya lokasi tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan.

b. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

H_a^2 : diterima, artinya fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan.

H_o^2 : ditolak, artinya fasilitas tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kombinasi. Penelitian kombinasi atau *mixed methods* adalah sebuah metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan dua metode antara metode kuantitatif dan metode kualitatif untuk digabungkan dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, *reliable* dan obyektif (Sugiyono, 2018 : 404).

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti akan melakukan pengambilan data pada tahap awal dengan menggunakan metode kuantitatif lalu dilanjutkan dengan proses penelitian kualitatif.

3.2 Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan di jalan A. yani no 52 teluk kuantan dan waktu penelitian dimulai setelah proposal diseminarkan.

3.3 Populasi dan sampel

1. Populasi

Menurut sugiyono (2008 : 115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan yang berjumlah 12.873.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2017 : 81).

Penelitian ini menggunakan sampel acak sederhana (simple random sampling) yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan tingkatan atau kelompok populasi (Akhmad Fauzy, 2019). Penentuan sampel dengan menggunakan rumus slovin :

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

keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

E : batas toleransi kesalahan (1%, 5%, 15%)

$$n = \frac{12.873}{1 + (12.873 (15\%)^2)}$$

$$n = \frac{12.873}{1 + (12.873 (0,15)^2)}$$

$$n = \frac{12.873}{1 + (12.873 (0,0225))}$$

$$n = \frac{12.873}{1 + 289,6425}$$

$$n = \frac{12.873}{290,6425}$$

$n = 44,29152653173572 = 44$ responden

berdasarkan rumus slovin, jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 44 responden, adapun yang menjadi responden pada penelitian ini adalah nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan.

3.4 Jenis dan sumber data

1. Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kombinasi. Penelitian kombinasi atau *mixed methods* adalah sebuah metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan dua metode antara metode kuantitatif dan metode kualitatif untuk digabungkan dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, *reliable* dan obyektif (Sugiyono, 2018 : 404).

Sedangkan pendekatan penelitian ini mengacu pada penelitian *field research*. Penelitian *field research* merupakan penelitian lapangan, jadi peneliti harus ikut terjun ke lapangan untuk mengumpulkan sejumlah data yang diperlukan (Bungin, 2005:55).

2. Sumber data

Sumber data penelitian ada dua yaitu :

- 1) Data Primer menurut Muhammad (2008:103) data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama. Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode observasi dan kuesioner.

- 2) Data Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017:137). Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literature, jurnal dan bacaan yang berkaitan dan menunjang penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses yang penting dalam mendapatkan data pada penelitian. Jika peneliti tidak mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang dapat memenuhi standar data yang telah ditentukan (Sugiyono, 2017:203). Pada penelitian ini pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi merupakan suatu proses untuk menghimpun kesatuan suatu proses biologis dan psikologis. Diantaranya berupa proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2017:203). Pada penelitian ini peneliti akan melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian yaitu nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal responden yang lebih mendalam dan jumlah responden sedikit atau kecil (Sugiyono, 2017:137).

3. Kuesioner/angket

Angket adalah serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian di isi oleh responden, angket digunakan untuk mendapatkan keterangan dari sampel atau responden (Suliyanto, 2009:80).

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan suatu kejadian yang sudah lalu (Sugiyono, 2017:329). Pada penelitian ini peneliti mengambil dokumentasi berupa foto dan mengumpulkan data-data atau dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian.

3.6 Teknik Analisa Data

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama dan daftar demografu responden. Statistik deskriptif menggambarkan data dengan nilai rata-rata, standar deviasi, varian, maksimum dan minimum. Pengujian tersebut dibantu dengan menggunakan program *statistical product and service for windows version 22.00* (SPSS versi 22).

2. Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Untuk menilai apakah isi instrumen mempunyai validitas yang tinggi atau tidak, maka perlu dilakukan uji validitas. Dalam penelitian ini, uji validitas digunakan dalam menguji kevalidan kuesioner. Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur dalam

melakukan kecermatan fungsi alat ukurnya. Pengujian menggunakan dua sisi dengan taraf signifikan 0,05 jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Suatu alat ukur atau instrumen dalam hal penelitian ini berbentuk kuesioner (angket) harus memenuhi syarat validitas dan reliabilitas sehingga data yang diperoleh dari pengukuran selanjutnya dapat digunakan untuk proses pengujian hipotesis agar tidak memberikan hasil yang menyesatkan.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang diperoleh dapat menghasilkan estimator linear yang baik. Apabila dalam suatu model telah memenuhi asumsi klasik, maka dapat dilakukan model tersebut sebagai model ideal atau menghasilkan estimator linear yang baik. Adapun uji asumsi klasik yang harus dipenuhi menurut Ghazali (2018) adalah sebagai berikut :

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

Seperti diketahui bahwa uji t mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Cara yang digunakan untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menganalisis grafik dan uji statistik.

b. Uji Multikolinearitas Ghazali (2018)

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Imam Ghazali (2016:134) bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel dependen. Model analisis linear berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018:95).

5. Uji Hipotesis

a. Uji Simultan (Uji F)

Uji F menurut Imam Ghozali (2016:97) digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan secara bersama-sama atau simultan variabel independen terhadap variabel dependen pada program SPSS. Dimana dalam penelitian ini yaitu lokasi dan fasilitas sebagai variabel independennya, dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependennya. Dengan menggunakan derajat signifikan sebesar 0,05, untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan secara simultan, uji F dilakukan dengan membandingkan F-hitung dengan F-tabel dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Apabila $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$, maka H_0 ditolak, artinya data statistik yang digunakan menunjukkan bahwa semua variabel independen (Simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b) Apabila $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$, maka H_0 diterima artinya data statistik yang digunakan menunjukkan bahwa semua variabel independen (Simultan) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen yang di uji pada tingkat signifikan artinya kemungkinan kebenaran hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas atau toleransi kemelesetan jika nilai probability

t lebih kecil maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018:99)

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang hampir mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel-variabel dependen (Afrizal, 2015:65)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan peneliti melalui tahap pengumpulan data dan pengolahan data mengenai terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Teluk Kuantan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Lokasi BSI KCP teluk kuantan masih sulit dijangkau dimana belum terpenuhinya indikator akses, ekspansi dan fasilitas perparkiran.
2. Fasilitas BSI KCP Teluk Kuantan belum dapat dikatakan baik karna ketersediaan dari indikator perlengkapan dan peralatan yaitu fasilitas ATM dan toilet masih minim.
3. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah indoensia kantor cabang pembantu teluk kuantan. Hal ini dapat dilihat pada uji t (parsial) yang menunjukkan nilai t hitung $2,311 > t$ tabel $1,681$. Dengan nilai $P\text{-value } 0,026 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Teluk Kuantan. Dan hasil analisis data menggunakan uji F yang menyatakan bahwa variabel lokasi dan fasilitas bank secara bersama-

sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Teluk Kuantan.

4. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu teluk kuantan. Hal ini dapat dilihat pada uji t (parsial) yang menunjukkan nilai thitung sebesar 2,475 > ttabel 1,681. Dengan nilai P-value $0,038 < 0,05$. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas bank terhadap kepuasan nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Saran Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Teluk Kuantan.

Disarankan kepada Bank Syariah Indonesia KCP Teluk Kuantan agar tetap menjaga kepuasan nasabah. Tak hanya itu, peneliti menyarankan untuk meningkatkan fasilitas lahan parkir agar mempermudah keamanan nasabah BSI KCP Teluk Kuantan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Disarankan kepada peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian agar dapat menambah variabel lain seperti variabel kualitas pelayanan. Semoga skripsi ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

WEBSITE :

Bank Syariah Indonesia, Diakses Pada Tanggal 1 Januari 2024 Dari
<https://ir.bankbsi.co.id>

BUKU :

Abdullah, Karimuddin, Dkk. 2022. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh :
Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.

Andrianto Dan M. Anang Firmansyah. 2019. *Manajemen Bank Syariah
(Implementasi Teori Dan Praktek)*. Pasuruan : Qiara Media.

Buchari, Alma. 2013. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung :
Alfabeta.

Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi
Dan Kebijakan Public Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Edisi Pertama
Cetakan Kedua. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Kasmir. 2008. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Yogyakarta : Liberty.

Kasmir. 2000. *Manajemen Perbankan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Kotler. 2008. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 Dan 2*. Jakarta : Indeks. Kelompok
Gramedia

Lupiyoadi. R. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek*. Jakarta :
Salemba Empat.

Nirwana. 2014. *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi Kesembilan*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Malang : Bayumedia.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

SKRIPSI :

Anjarnigtyas R. 2012. *Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Danamon Simpan Pinjam Indonesia.TBK Cabang Surabaya Unit Dukuh Kupang*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya

Devi, Wulan Sri. 2020. *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Di Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng*. Skripsi. Banda Aceh : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Hasbiati. 2022. *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Palopo*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Palopo.

Pane, Putri Balqis. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Fasilitas Mobil Kas Keliling BRI Syariah terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN-SU dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)*. Skripsi. Sumatra Utara : Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.

JURNAL :

- Dewi, Tini Kusmayati, dkk. *Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BJB Kantor Cabang Cianjur*. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, Vol. 03, No 01. (2023)
- Hilda Paradila, Taufik Risal. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Pada PT. Carsurindo Siperkasa*. *Jurnal Ilmu Computer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, Vol. 3 No 1(2023)
- Nuhadi. *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2 (2018)
- Manampiring, Andrea S, dkk. *Analisis Produk, Harga, Lokasi, Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kartu Kredit Pt. Mandiri Tbk. Manado*. *Jurnal EMBA*, Vol. 4 No.2 (2016)
- Muhtadi, Muhammad Fajri, dkk. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin)*. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, Vol. 9, No 2. (2020)
- Saputra, Rifky Ardhana Krisno Dan Ali Mujahir. *Pengaruh Lokasi, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Mawar Lamongan*. *Jurnal Tranformasi (Informasi & Pengembangan IPTEK)*, Vol. 18, No, 2. (2022)
- Terminanto, Ade Ananto. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang*

Cengkareng. Jurnal Of Islamic Economics, Finance And Banking, Vol.1

No.2 (2019)