

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Dalam telaah pustaka ini dideskripsikan beberapa penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai perbandingan dan menjadi landasan referensi dalam menyusun skripsi ini, berikut beberapa penelitian yang permasalahannya yang terkait dengan pembahas yang diangkat, antara lain:

- 1.) Berdasarkan penelitian yang dilakukan Arika Edi Mulyanto (2010) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BTN syariah yogyakarta” , menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara lima variable yang terdiri dari *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah. Dan dari kelima dimensi tersebut ternyata dimensi *tangibles* mempunyai pengaruh yang paling signifikan. Nilai ini bisa dilihat dari F hitung, t hitung dan adjusted R square yang sudah dengan sebagai berikut:
 - Variabel *reliability* mempunyai nilai f hitung: 68,282, t hitung: 8,268 dan adjusted R square: 0,633.
 - Variabel *assurance* mempunyai nilai F hitung: 63,877, t hitung: 7,992 dan adjusted R square: 0,617.
 - Variabel *tangibles* mempunyai nilai f hitung: 92,056, t hitung: 9,595 dan adjusted R square: 0,700.
 - Variabel *empathy* mempunyai nilai F hitung: 24,263, t hitung: 4,926 dan adjusted R square: 0,347.

- Variabel *responsiveness* mempunyai nilai F hitung: 61,859, t hitung: 7,865 dan adjusted R square: 0,609.

Hasil diatas menunjukkan bahwa variabel *tangibles* mempunyai pengaruh yang paling signifikan terhadap kepuasan nasabah karena memiliki nilai F hitung, t hitung, dan Adjusted R square yang lebih tinggi dibandingkan variabel lainnya.

2.) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Juzan Tri Hartanto (2010) yang berjudul “*Analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa perbankan terhadap kepuasan nasabah pada PD.BPR Bank Jogja*” menunjukkan pendekatan *Servqual* yang meliputi variabel-variabel (dimensi-dimensi) bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui metode kuisisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PD. BPR Bank Jogja tahun 2010, tidak semua populasi sehingga dilakukan pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling*. Jumlah sampel yang diambil adalah regresi berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa dimensi variabel *Servqudl* yaitu empati (*emphaty*) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel-variabel bukti langsung (*tangibles*) keandalan (*reliability*) daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Aang Kuanefi Usman (2008) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasab BMT Bina Ihsanul Fikri Cabang Yogyakarta” ,menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanana yang meliputi bukti langsung, kehandalan, datya tanggap, jaminan dan empati secara simultan dan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayann BMT ihsanul Fikri. Berdasarkan penelitian secara parsial diperoleh kesimpulan bahwa setiap variabel indepeden yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy berpengaruh terhadap perubahan nilai variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.Sedangkan berdasar hasil uji independen diperoleh kesimplan bahwa kepuasan nasabah pembiayaan pembiayaan perorangan dengan kepuasan nasabah pembiayaan kelompok tentang kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh BMT Ihsanul Fikri.

Dari beberapa teori terdahulu yang penulis kemukakan diatas diketahui produk bahwa penelitian-penelitian yang telah dilakukan seputar pada masalah kualitas pelayanan dan strategi diferensiasi produk terhadap kepuasan pelanggan/nasabah. Beberapa hal yang membedakan pada penelitian ini adalah pertama, penelitian ini mencoba menganalisis pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah *funding*.Ketiga, yang membedakan adalah obyek yang diteliti.

B. Kerangka Teoritik

1. Pengertian Bank

Bank merupakan mitra untuk dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan mereka sehari-hari. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan. Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya (Kasmir, 2008:8).

2. Pengertian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

Adalah lembaga keuangan yang sebagaimana BPR konvensional, yang operasinya menggunakan prinsip-prinsip syariah. Dengan demikian kegiatan usaha yang dapat dilakukan BPRS berdasarkan UU Nomor 21 Tahun 2008 pasal 21 (Sudarsono, 2008: 93) meliputi:

- a) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk:
 - Simpanan berupa tabungan atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad wadi'ah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
 - Investasi berupa deposito atau tabungan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

b.) Menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk:

- Pembiayaan bagi hasil berdasarkan akad mudharabah atau musyarakah.
- Pembiayaan berdasarkan akad mudharabah, salam, istishna'.
- Pembiayaan berdasarkan akad qard.
- Pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak kepada nasabah berdasarkan akad ijarah atau sewa beli dalam bentuk ijarah muntahiya bittamlik.
- Pengambil alihan utang berdasarkan akad hiwalah.
- Menempatkan dana pada bank syariah lain dalam bentuk titipan berdasarkan akad wadi'ah atau investasi berdasarkan akad mudharabah atau akad lainnya yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- Memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah melalui rekening Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.
- Menyediakan produk atau melakukan kegiatan usaha bank syariah yang sesuai dengan prinsip syariah lainnya yang berdasarkan persetujuan Bank Indonesia.

c.) Keterbatasan yang dimiliki BPR, ada beberapa larangan yang tidak boleh dilakukan BPR, larangan ini meliputi larangan:

- Menerima simpanan giro.
- Mengikuti kliring.

- Melakukan Kegiatan Valuta Asing.
- Melakukan kegiatan peransu

3. Paradigma Penghimpunan Dana

Dalam melakukan penghimpunan dana masyarakat, Bank konvensional dan bank syariah mempunyai perbedaan paradigma yang sangat mendasar, yaitu (Dewi,2004:108) :

- a. Tujuan masyarakat menyerahkan dananya pada Bank konvensional dimaksudkan untuk menabung dan mengamankan dananya dari kemungkinan hal-hal yang tidak diharapkan di samping mengharapkan bunga dari dana yang disimpan tersebut.
- b. Tujuan masyarakat menyalurkan dananya pada bank syariah adalah untuk diinvestasikan dalam berbagai pembiayaan. Apabila memperoleh laba akan dibagi sesuai nisbah bagi hasil, sedangkan menderita kerugian, maka masyarakat tidak ikut menanggung kerugian tersebut.

Pada perbedaan paradigma tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang menyerahkan dananya di bank konvensional tidak akan mengalami kerugian, justru dalam kondisi krisis moneter dimana tingkat bunga yang diterima semakin tinggi, sebaliknya bank konvensional akan semakin terpuruk karena harus membayar bunga yang lebih tinggi sehingga kerugian semakin besar. Dalam hal ini tidak akan terjadi pada bank syariah karena masyarakat akan memperoleh

keuntungan yang diperoleh bank, seandainya bank mengalami kerugian maka masyarakat tidak akan memperoleh imbalan.

4. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsure penting dalam organisasi jasa karena kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa. Seperti halnya dalam kegiatan manajemen produk atau operasi pemrosesan barang, tetapi juga dilaksanakan dalam bentuk jasa. Karena jasa merupakan suatu aktivitas manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

Definisi jasa menurut Rangkti (2003:26) adalah pemberian suatu kinerja atau tindakan yang tidak terlihat di mata dari satu pihak kepada pihak lain.

Definisi jasa menurut Kotler (2000: 428) menyatakan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau untuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip yang tidak berwujud dan menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

Menurut Rangkuti (2003: 17) mengatakan bahwa apabila jasa yang mereka nikmati ternyata berada jauh dibawah jasa yang mereka harapkan, para konsumen akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut. Sebaliknya jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi tingkat kepentingan, mereka akan cenderung memakai produk jasa tersebut. Tingkat sudut pandang perusahaan tetapi harus

dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Menurut Payne (2000: 272) mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dipandang dari dua perspektif yaitu internal dan eksternal. Kualitas internal didasarkan pada kesesuaian dengan spesifikasi, sedangkan kualitas eksternal didasarkan pada kualitas yang dipersiapkan pelanggan. Poin yang terpenting bahwa kualitas harus dilihat dari sudut pandang pelanggan bukanlah dari perusahaan. Oleh sebab itu, kualitas harus diukur dari perspektif pelanggan bukan dari apa yang dianggap manager.

5. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler, (2007:177) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Sedangkan menurut Taufiq (2005:13) merupakan sejauh mana manfaat sebuah produk yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.

Pada dasarnya kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan setiap pemasaran. Menurut Mahfoedz, (2005: 4) mengatakan bahwa suatu perusahaan yang baik maka perusahaan itu selalu mempunyai cara untuk menjaga kepuasan nasabahnya. Pelanggan yang merasa puas akan mengulangi pembelian dan menginformasikanya terhadap orang lain tentang

pengalaman mereka tentang perasaan puas yang di dapatkannya dari penggunaan produk tersebut. Akan tetapi pelanggan yang merasa kecewa, mereka akan berpindah ke produk yang lain dan akan menceritakan pengalaman kecewanya kepada orang lain.

Suatu kepuasan nasabah dapat menimbulkan rasa loyalitas nasabah terhadap suatu produk yang digunakannya. Pengertian loyalitas dapat ditelusur dari konseptualisasi yang memberikan pengertian loyalitas sebagai respon perilaku yang diekspresikan dalam jangka waktu lama oleh seorang berkaitan dengan produk , hal ini merupakan fungsi proses psikologikal yang menghasilkan komitmen (Sochrul et all,2010:120). Sehingga bagian terpenting dari loyalitas adalah komitmen.

Menurut Lupiyoadi, (2013: 92) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

a.) Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka akan menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b.) Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai yang mereka harapkan.

c.) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila dia menggunakan produk

dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi. Kepuasan bukan diperoleh dengan kualitas produk tapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

d.) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelangganya.

e.) Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk.

6. Strategi Pemasaran Untuk Memuaskan Pelanggan

Kepuasan nasabah berhubungan erat dengan keandalan produk jasa bank. Keandalan produk terkait dengan kualitas produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas merupakan jaminan terbaik kesetiaan nasabah. Kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan nasabah yang lebih tinggi pula sekaligus mendukung harga lebih tinggi dan sering juga menimbulkan biaya yang lebih rendah. Oleh karena itu, program penyempurnaan kualitas pada umumnya meningkatkan profitabilitas. Memuaskan kebutuhan pelanggan dapat terealisasi jika perusahaan menjadikan kepuasan kebutuhan pelanggan sebagai strategi bisnis yang

berkelanjutan dan bukan hanya kebijakan sesaat. Memberikan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan tidak hanya kepada pelanggan eksternal tetapi juga kepada pelanggan internal.

7. Dimensi Kualitas Menurut Jasa dalam Perspektif Islam

Kualitas pelayanan bukan hanya ingin memberikan kepuasan semata, sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan harus didasarkan nilai-nilai syariah. Dalam pandangan islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan konsumen adalah standarisasi syariah. Di dalam islam tidak mengenal kebebasan beraqidah atau kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk islam sebagai keyakinan aqidahnya maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah islam dan diwajibkan untuk menyembah kepada Allah SWT dengan cara yang ditetapkan. Hal ini terdapat dalam (Al-Maa'idah:2) yang berbunyi :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعْتِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ
وَلَا الْقَلْبَيْدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا
وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِي مِّنْكُمْ شَتَانٌ قَوْمٌ أَن صَدُّوا عَنْ
الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا
عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.

Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. [\(QS: Al-Maidah Ayat: 2\)](#)

Maka dari itu, variabel-variabel yang diuji tidaklah murni menggunakan teori konvensional saja. Namun menjadikan syariah sebagai standar penilaian atas teori konvensional tersebut (Prasetyo Adi, 2008: 34) antara lain:

- *Tangibels* (bukti langsung)
Suatu bentuk penampian fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal lainnya yang bersifat fisik.
- *Empathy* (rasa empati)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada konsumennya.

- *Responsiveness* (cepat Tanggap)

Suatu respon karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

- *Reliability* (Keandalan)

Suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.

- *Assurance* (jaminan)

Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

8. Pengertian *Funding* dan Dana Bank

Bank merupakan jantung dan urat nadinya perdagangan dan pembangunan ekonomi suatu negara. Bank baru bisa melakukan kegiatan operasionalnya jika dananya telah ada. Semakin banyak yang dimiliki suatu bank maka peluang yang dimiliki juga semakin besar untuk mencapai kegiatan-kegiatannya dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu setiap bank selalu berusaha untuk memperoleh dana yang optimal dengan cara yang benar.

Dana bank atau *Loanable Fund* adalah sejumlah uang yang dimiliki dan dikuasai suatu bank dalam kegiatan operasionalnya (Hasibuan, 2001: 56). Sedangkan *funding* adalah kegiatan bank dimana cara mereka dalam mengumpulkan suatu dana dari masyarakat. Sedangkan menurut Kasmir (2010:29) sumber dana bank yaitu usaha bank dalam menghimpun dana untuk membiayai operasionalnya. Hal ini sesuai dengan fungsi bank yaitu dalam jual beli uang. Sebelum menjual barang (memberikan pinjaman), bank harus lebih dahulu membeli uang (menghimpun dana) sehingga dari selisih bunga tersebutlah bank mencari keuntungan.

9. Produk *Funding* Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

a.) Tabungan

Simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainya. Nasabah jika ingin mengambil simpanannya dapat langsung datang ke bank dengan membawa buku tabungan, slip penarikan, atau melalui fasilitas ATM (Abdul ghofur, 2009: 92).

Ayat yang menjelaskan adalah Al Baqarah 266 yang berbunyi;

أَيُّدٌ أَحَدِكُمْ أَنْ تَكُونَ لَهُ جَنَّةٌ مِّنْ نَّخِيلٍ وَأَعْنَابٍ تَجْرِي مِنْ
تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ، فِيهَا مِنْ كُلِّ الثَّمَرَاتِ وَأَصَابَهُ الْكِبَرُ وَلَهُ
ذُرِّيَّةٌ ضِعْفًا فَأَصَابَهَا إِعْصَارٌ فِيهِ نَارٌ فَاحْتَرَقَتْ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ
اللَّهُ لَكُمْ الْآيَاتِ لَعَلَّكُمْ تَتَفَكَّرُونَ ﴿٢٦٦﴾

artinya: “Apakah ada salah seorang diantaramu yang ingin mempunyai kebun kurma dan anggur yang mengalir dibawahnya sungai-sungai? Dia mempunyai didalam kebun itu segala macam buah-buahan, kemudian datanglah masa tua pada orang itu, sedang dia masih mempunyai keturunan yang masih kecil-kecil. Maka kebun itu ditiup angin keras yang mengandung api, lalu terbakarlah. Demikianlah Allah menerangkan ayat2 nya supaya kamu memikirkanya “(Al Baqarah: 266)

b.) Deposito

Berdasarkan ketentuan Undang-undang Nomor 10 tahun 1998. Deposito didefinisikan sebagai simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank atau pada saat jatuh tempo (Anshori, 2009: 99)

Syarat minimum akad (Purnamasari dan Suswinarno,2011:33) dalam pasal 5 Peraturan Bank Indonesia syarat minimum yang harus tercantum dalam akad mudharabah untuk tabungan dan deposito adalah:

- Adanya pihak-pihak yang melakukan akad yakni bank dan deposan atau penabung. Bank bertindak selaku pengelola dana (*mudharib*) sementara nasabah bertindak selalu pemilik dan (*shabial-mal*).
- Dana harus disetor penuh

Jadi tidak dibolehkan pemberian dana dalam bentuk cicilan/bertahap.

- Pembagian keuntungan nisbah
Pembagian keuntungan dibuatkan persentase pembagiannya misalnya 6:4 yang bebanya ditentukan di awal.
- Pada tabungan, nasabah wajib menginvestasikan dana minimum tertentu.
- Nasabah tidak boleh menarik dana diluar kesepakatan.

C. HIPOTESIS

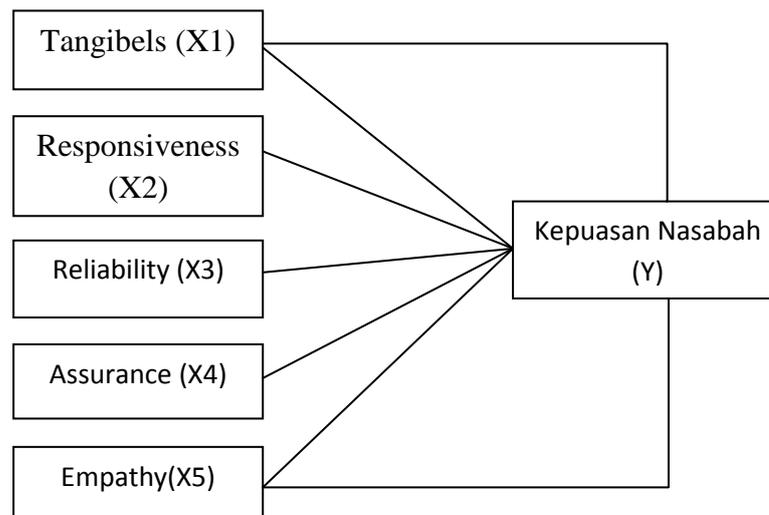
Hipotesis adalah suatu anggapan jawaban sementara yang bersifat dugaan dari suatu penelitian yang masih harus dibuktikan lagi kebenarannya melalui data empiris dengan kata lain hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2010: 93).

Berdasarkan penelitian sebelumnya serta rangkaian teori diatas,maka penulis menyimpulkan bahwa hipotesis atau dugaan sementara sebagai berikut:

- H1 = Variabel *Tangibels* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah secara parsial di BPRS Barokah Dana Sejahtera.
- H2 = Variabel *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah secara parsial di BPRS Barokah Dana Sejahtera.
- H3 = Variabel *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah secara parsial di BPRS Barokah Dana Sejahtera.

- H4 = Variabel *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah secara parsial di BPRS Barokah Dana Sejahtera.
- H5 = Variabel *Empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah secara parsial di BPRS Barokah Dana Sejahtera.
- H6 = Kualitas Layanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Barokah Dana Sejahtera.

D. Kerangka Pemikiran



Gambar :Kerangkapemikiranpengaruhkualitaspelayanan (X) terhadapkepuasannasabah (Y).

Keterangan:

- I. Garislurustanpapanahmenunjukkanvariabelindependenb erpengaruhterhadapkepuasannasabahsecarasimultan.

II. Garisdenganpanahmenunjukkanvariabelindependenberp
engaruhterhadapkepuasannasabahsecaraparsial.