BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Relevan

Sebelum penulis menyusun dan melakukan suatu penelitian terkait Pengaruh Administrasi Pembiayaan Griya Faedah Bersubsidi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah, telah di adakan pengamatan oleh penulis. maka peneltian yang relevan dengan penelitian ini adalah :

1. Salim Muhamad dalam skripsinya melakukan peneltian tentang "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan kreditur dalam memilih KPR syariah [6] peneltian ini adalah untuk menemukan alasan apa saja yang di gunakan oleh kreditor dalam memelih dan menggunakan KPR syariah dalam membeli rumah, serta faktor-faktor apa saja yang menjadi pendorong atau yang mempengaruhi kreditor dalam pengambilan keputusannya untuk membeli rumah dengan menggunakan KPR syariah. Metode yang di gunakan dalam dalam penelitian ini adalah riset eksploratif dengan studi pustaka atau *literature* serta informasi dari internet, sertariset deksriptif dengan *survey*. responden adalah kreditor yang telah mengambil KPR Bank Mandiri Syariah Salatiga, ukuran sampel sebanyak 100 orang. Hasil dari penelitian ini adalah di temukannya hubungan signifikan antara jangka waktu dengan jenis kelamin, usia, pendidikan, penghasilan sedangkan antara pembayaran cicilan setiap bulannya berhubungan signifkan dengan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan. Dapat di simpulkan bahwa beberapa

[6] Salim Muhamad , Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Kreditor dalam Memilih KPR Syariah, (Salatiga: Skripsi, 2009)

pertanyaan dalam faktor pelayanan yaitu pada atribut proses yang lancar dan mudah dalam melakukan transaksi mendapatkan nilai yang lebih tinggi dari responden yang biasa di jadikan alasan yang mempengaruhi kreditor mengambil keputusan

2. Minarti Dian Saraswati dalam skripsinya melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh religiusitas, kebutuhan produk perumahan, pengetahuan produk KPR Syariah,pilihan pembiayaan dan pelayanan bank pada minat masyarakat mengenai DKI Jakarta atas produk kepemilikan rumah KPR Syariah" [7] focus penelitian menganalisa minat terhadap produk KPR Syariah berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakt menengah DKI Jakarta menggunakan faktor penelitian regiulisitas, kebutuhan produk perumahan, pengetahuan produk KPR Syariah, pilihan pembiayaan dan pelayanan bank. Metode penelitian yang digunakan berupa penelitian kuantitatif dengan dekskriptif dan instrumen kuesioner sebagai data primer di lengkapi program analisastatistik. Hasil penelitian menyarankan peningkatan perhatian pada pengetahuan produk KPR syariah dan kebutuhan perumahan karena sebagai faktor paling dominan memengeruhi minat di bandingkan faktor penting pada penelitian ini. Dan kedua faktor tersebut dapat di artikan sebagai faktor penting yang menigkatkan minat masyarakat pada KPR syariah.
3. Penelitian Kharisma Faundria Amri dalam skripsinya berjudul " Analisis Faktor – faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Memilih KPR Syariah

[7]Menarti Dian Saraswati , Pengaruh religiusitas, kebutuhan produk perumahan, pengetahuan produk KPR syariah, pilihan pembiayaan, dan pelayanan bank pada minat masyarakat menengah DKI Jakarta atas produk kepemilikan rumah KPR syariah, (Jakarta: Skripsi, 2011)

studi kasus Bank Muamalat Indonesia TBK tahun 2012. [8]focus penelitin ini menganalisis faktor yang mempengaruhi KPR syariah di lihat dari lima dimensi yaitu religiusitas, ekonomi administasi dan pelayanan, pemasaran dan lokasi yang akan berdampak pada keputusan pembelian nasabah untuk menggunakan KPR syariah Bank Muamalat Indonesia, sampel penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat yang menggunakan KPR syariah Jabodetabek dan luar Jabodetabek dengan reponden 130 orang.

4. Penelitian Gerardo Andrew Tumangkeng dalam jurnalnya berjudul " Kualitas Produk, Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kpr Bank Btn Cabang Manado". Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap pelanggan nasabah KPR pada Bank BTN Cabang Manado. Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan penting bagi perusahaan, dan peneliti, karena perusahaan (penyedia jasa) perlu mengetahui apakah tujuan perusahaan harus memiliki nasabah yang puas dengan kinerjaperusahaan atau memberikan "kualitas layanan yang dipersepsikan" pada tingkat maksimum. Ciri kepuasan adalah keterkejutan nasabah setelah ia melakukan pembelian dan keterkejutan ini mengakibatkan sikap nasabah kurang dinamis,karena adanya kecenderungan untuk mengulangi pembelian tersebut. Hasil penelitian mereka

[8] Kharisma Faundrian Amri, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Memilih KPR Syariah: Studikasus Bank Muamalat Indonesia, TBK, (Jakarta: Skripsi, 2012)

menyimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang dipersepsikan, semakin besar kepuasan pelanggan.[9]

5. Penelitian Aisyiatus Shahiyah Suharto dalam jurnalnya bejudul "Minat Masyarakat Terhadap KPRS (Kredit Pemilikan Rumah Syariah) Dengan Skema Murabahah Pada Bni Syariah Kc Surabaya". hasil penelitian yang telah dilakukan tentang minat masyarakat terhadap KPRS (Kredit Pemilikan Rumah Syariah) pada BNI Syariah, didapatkan beberapa kesimpulan: (1) Kelebihan KPRS (Kredit Pemilikan Rumah Syariah) pada BNI Syariah Surabaya ada beberapa, yakni biaya administrasi untuk produk Griya IB Hasanah gratis, proses *follow up* dan *acc* tergolong cepat dan rumah *indent* bisa diproses dengan developer yang bekerjasama dengan BNI Syariah (2) Kelemahan KPRS (Kredit Pemilikan Rumah Syariah) pada BNI Syariah Surabaya terletak pada keterbatasan tempat untuk melakukan akad dan naik turun limit yang terlalu sering (3) Minat masyarakat terhadap KPR Syariah pada BNI Syariah mengalami peningkatan dari tahun ketahun, dibuktikan dengan peningkatan pendapatan dengan akad murabahah yang di dominasi oleh produk Griya IB Hasanah dan juga beberapa data dari hasil wawancara dan juga dokumentasi BNI Syariah serta beberapa fakta yang menjadi latar belakang bahwa minat masyarakat akan KPR Syariah pada BNI Syariah mengalami peningkatan.[10]

Perbedaan dan persamaan penelitian relevan dengan judul yang di angkat :

---

[9] Gerardo Andrew Tumangkeng.," *Kualitas Produk, Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kpr Bank Btn Cabang Manado"Jurnal EMBA,2013,* Vol.1: ISSN 2303-1174

[10] Aisyiatus Shahiyah Suharto.," *Minat Masyarakat Terhadap Kprs (Kredit Pemilikan Rumah Syariah) Dengan Skema Murabahah Pada Bni Syariah Kc Surabaya"* Jurnal Ekonomi Islam,2018,Vol.1

1) Perbedaan peneliti terahulu dengan penelitian sekarang yaitu, peneliti terdahulu membahas tentang fakor yang mempengaruhi pengambilan keputusan kreditur dalam memilih KPR. Sedangkan peneliti sekarang mebahas tentan pengaruh pembiayaan griya faedah dan biaya aministrasi terhadap kepuasan nasabah.
2) Persamaannya yaitu sama-sama mneggunakan penelitian kuantitatif dan instrument kuesioner sebagai alat untuk mengukur kepuasan nasabah.

B. Kajian Teori

1. Teori Administrasi

a. Pengetian Administrasi

Biaya dalam bahasa inggris disebut *cost* diserap menjadi “kos”. Dalam PSAK (Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan) yang diterbitkan IAI (Ikatan Akuntansi Indonesia) menerjemahkan istilah *cost* tidak konsisten, kadang diterjemahkan ”biaya”, kadang ”harga pokok”, dan kadang ”harga perolehan”.[11]

Terdapat beberapa pendapat definsi adinistrasi menurut istilah sebagai berkut :

1) Menurut The Liang Gie dan Drs. Sutarto (1977) Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang dan kerja sama dalam untuk mencapai tujuan tertentu.

[11] Sri Hanggana INC,Modul Akuntansi Biaya, FE UNS, 2007, h.1-2

Selain memahami pengertian administrasi, ada beberapa unsur penting yang wajib ada di sebuah bidang bisnis. Menurut The Liang Gie, ada 6 unsur yang harus ada:[12]

a) Organisasi

Tempat dimana kegiatan administrasi dillakukan. Dalam bisnis, orang-orang yang bekerja di dalamnya akan di hipun sebagai wadah.

b) Manajemen

Alat utama pelaksanaan administrasi. Ada pengatur, penggerak, manajer dan tenaga oprasional. Dalam manajemen ini masi di bagi menjadi tiga kelompok; top management, middle management,dan lower management dan lower management (mandor).

c) Komunikasi

Administrasi juga mengatur pola komunikasi antar department. Misalnya melalui surat atau warta.

d) Kepegawaian

Berkaitan dengan penggunaan tenaga kerja. Dalam adinistrasi ada proses yang ada salain terhubung, yaitu; penerimaan, pendayagunaan dan pemberian kerja,

e) Keuangan

Berkaitan dengan kontrak kerjasama melalui dari cara perolehan dana hingga pertanggung jawaban.

[12] https://ketikqwerty.wordpress.com/diakses,Tanggal 26 Mei 2019,pukul 14:31 WITA

f) Tata Usaha

Meliputi kegiatan pencatatan, penyimpan dan pengiriman

2) Menurut William H Hermawan Administrasi adalah pengarahan, kepemimpinan, dan pengendalian dari usaha-usaha kelompok orang dalam rangka pencapaian tujuan yang umum atau pokok.

Menurut William H Hermawan pekerjaan administrasi dapat terbagi 5 poses :[13]

a) Perencanaan (*Planning).*
b) Pengorganisasian (*Organizing*).
c) Pengumpulan sumber (*Assembling resources).*
d) Pengendalian Kerja (*Supervising).*
e) Pengawasan *(Controling).*

3) Menurut Dwight Waldo (1971) Administrasi sebagai suatu daya upaya manusia yang kooperatif yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi. Dengan demikian pengertian administrasi dapat dikelompokkan dalam dua kategori yaitu :

a) Pengertian administrasi dalam arti sempit

Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Administrasi

[13] https://www.seputarpengetahuan.co.id/diakses,Tanggal 26 Mei 2019,pukul 14:21 WITA

dalam arti sempit inilah yang sebenarnya lebih tepat disebut tata usaha (*clerical work / office work*). Seluruh kegiatan ketatausahaan dapat dirangkum dalam tiga kelompok, yaitu korespondensi, ekspedisi, dan pengarsipan

b) Pengertian administrasi dalam arti luas

Administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya-sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Jadi administrasi dalam arti luas memiliki unsur-unsur : sekelompok orang, kerjasama, pembagian tugas secara terstruktur, kegiatan yang runtut dalam proses, tujuan yang akan dicapai,dan memanfaatkan berbagai sumber.

4) Menurut Felix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro (2014)[14]

Teori Administrasi public

1. Satu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
2. Meliputi tiga cabang pemerintah: eksekutif, legislatif, dan serta hubungan diantara mereka.
3. Mempunyai peran penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan sebagai proses politik
4. Sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan pada masyarakat.

[14] http://repository.unpas.ac.id/diakses,Tanggal 26 Me 2019,pukul 14:43 wita

Dari penjelasan diatas mengenai Administrasi Negara mengartikan bahwa pentingnya suatu Administrasi Negara bagi kelangsungan bermasyarakat dengan adanya administrasi Negara diharapkan rencana kelompok dapat tercapai.

5) Menurut Arifin Abdul Rachman (1971) Administrasi dalam arti tata usaha kegiatannya meliputi penerimaan surat, penyimpanan surat, korespondensi, penduplikasian, penctatan-pencatatan pada buku-buku atau kartothik, pokoknya segala macam pekerjaan yang ada hubungannya dengan apa yang dinamakan pekerjaan kertas, bahkan yang meliputi juga pekerjaan-pekerjaan penelponan dan penerimaan tamu.[15]

b. Fungsi Administrasi

Berikut ini adalah fungsi administrasi dan penjelasannyan antara lain :

a) Coordinating (Kordinasi)

Coordinating adalah fungsi mengkonfirmasikan seluruh manajemen adminstrasi yang berkaitan dengan sistem proses. Fungsi ini bertujuan untuk mengatasi benturan, kesalahan, penggadaan data (rangkap), kekosongan sehingga tidak ada waktu dan tenaga yang terbuang sia-sia.

b) Reporting (laporan)

Reporting adalah penyampaian laporan yang berkaitan dengan proses adminstratasi sebagai hasil akhir pengukuran. Bentuk laporan ada dua masam yaitu laoran lisan dan tulisan. Lisan di sampaikan dalam keadaan

[15] https://nurazizaharham.blogspot.com/diakses,Tanggal 26 Mei 2019,Pukul 14:48 wita

tidak berangka dan hanya perintah. Sedangkan tulisan berkaitan dengan angka, kesimpulan, dan hasil

c) Budgeting (penyusunan angggaran)

Budgeting adalah fungsi yang berkaitan dengan anggaran. Pengelolaan uang dilakukan dengan bijaksana agar tidak terjadi penyalahgunaan atau pemborosan anggaran. Perlu adanga pengkontrolan dalam fungsi budgeting.

d) Directing (Pengarahan atau Bimbingan)

Directing adalah fungsi administrasi yang berkaitan dengan interaksi organisasi delam hubungan, perintah, saran, dan pengecekan. Bimbingan dilakukan olah manajer kepada karyawan untuk mengarahkan pekerjaannya.

c. Tujuan Administasi

Tujuan administrasi menjadi dua yaitu :

1) Tujuan Jangka Panjang

Tujuan jangka panjang lebih kepada organisasi itu sendiri, artinya dengan adanya pola administrasi, ditujukan untuk mencapai target sebuah organisasi. Pada dasarnya tujuan jangka panjang tidak dibuat oleh sembarang orang dalam organisasi melainkan oleh para pemilik organisasi tersebut, yang bersifat:

a) Ideal
b) Administrasi bersifat general
c) Kualifikasinya tidak terbatas

2) Tujuan Administrasi Jangka Pendek, Tujuan jangka pendek organisasi bersifat lebih kecil, biasanya dibuat oleh sub-sub divisi drai organisasi untuk kebijakan divisinya. Tujuan jangka pendek bersifat spesifik, ruang lingkupnya kecil, kualifikasi terbatas.

2. Teori Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.[16] Kepuasan nasabah menurut Oliver yaitu penilaian nasabah terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri, apakah dapat memenuhi tingkat keinginan hasrat dan tujuan nasabah.[17] Kepuasan nasabah menurut Enggel merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah.[18]

Terdapat beberapa pendapat definsi kepuasan nasabah menurut istilah sebagai berkut :

1) Pengertian kepuasan Menurut Zeithmal dan Bitner (2003) Mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar

---

[16] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), h.36

[17] M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*,(Bogor: Ghalia Indah 2005), h.36

[18] James F Engel, *Perilaku Konsumen, alih bahasa FX Budiyanto*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1992), h. 11

penilaian kualitas pelayanan, namaun juga di pengaruhi faktor-faktor lain yang dapat di jelaskan sebagai berikut :[19]

a) Kualitas Pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang di harapkan.
b) Kualitas Produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkuaitas.
c) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang sama relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi pada konsumen.
d) Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang di alami oleh konsumen.
e) Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.[20]

2) Pengertian Kepuasan Menurut Kotler (2014) Kepuasan pelanggan adalah perasan atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang di harapkan.

Bank mengukur kepuasan nasabah untuk melihat umpan balik atau masukan yang dapt di ambil untuk keperluan pengembanan dan implementas strategi peningkatan kepuasan nasabah Kotler mengemukakan bahwa terdapat empat metode pengukur kepuasan, yaitu : [21]

---

[19]https://repository.widyatama.ac.id/diakses,Tanggal 26 Mei 2019 pukul,14:57Wita
[20] http://adityolaksono26.blogspot.com/diakses,Tanggal 26 Mei 2019,Pukul 15:12 Wita
[21]http://e-journal.uajy.ac.id/diakses,Tanggal 26 Mei 2019,pukul 15.04Wita

a) Sistem keluhan dan saran. Bank perlu memberikan kesempatan bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Karena informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan bank dapat bergerak cepat untuk menyelesaikan masalah.

b) Survei kepuasan pelanggan. Bank tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan dan kekecewaan nasabah. Bank yang responsif mengukur kepuasan nasabah dengan mengadakan *survey* berkala. Mereka mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon suatu kelompok acak dari nasabah untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai aspek kinerja bank. Bank juga menanyakan pendapat nasabah mengenai kinerja bank.

c) *Ghost Shopping* (pembeli bayangan). Metoda ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk bank, untuk melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang mereka alami waktu membeli produk maupun produk pesaing. *Ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

d) *Lost customer analysis* (analisis pelanggan yang beralih). Bank sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakasanaan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya

3) Pengertian Kepuasan Nasabah Menurt Kandampully (2002)

Kepuasan pelanggan sangat penting bagi setiap organisasi, baik sektor jasa ataupun sektor barang, oleh karena itu tidak setiap waktu produsen dapat memuaskan pelanggan. Karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk dan setiap pelanggan menggunakannya secara berbeda, sikap yang berbeda, dan berbicara secara berbeda. Yang paling berbahaya adalah ketika pelanggan berbicara dari mulut ke mulut. Kita tidak bisa menghentikan setiap perkataan seseorang, bahkan jika kita sudah memberikan yang terbaik dari yang terbaik, mereka masih membicarakan kekurangan produk kita. Kotler (2005) beberapa pelanggan menyukai produk kita dan setelah digunakan mereka mengucapkan kata-kata yang baik untuk produk. Tetapi ada beberapa orang menggunakan produk itu, dan membicarakan hal yang tidak baik dari mulut ke mulut mengenai produk yang kita jual.

Irawan mengemukakan bahwa terdapat lima komponen yang dapat mendorong kepuasan nasabah, yaitu :[22]

a) Faktor Emosional

Kepuasan konsumen yang diperoleh pada saat menggunakan suatu produk yang berhubungan dengan gaya hidup. Kepuasan nasabah didasari atas rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, dan sebagainya.

[22] Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elek Media Komposindo,2002), h.2

b) Harga

Komponen harga sangat penting karena dinilai mampu memberikan kepuasan yang relatif besar. Harga yang murah akan memberikan kepuasan bagi nasabah yang sensitif terhadap harga karena mereka akan mendapat value for money yang tinggi.

c) Kemudahan

Komponen ini berhubungan dengan biaya unluk memperoleh produk atau jasa. Nasabahakan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

4) Kepuasan Menurut Kotler (2011)

Menurut teori Kottler dalam jurnal Suwardi (2011), menyatakankunciuntuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen. Indikator Kepuasan konsumen dapat dilihat dari :[23]

a) *Re-purchase* : membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang / jasa.
b) Menciptakan *Word-of-Mouth* : Dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
c) Menciptakan Citra Merek : Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing.
d) Menciptakan keputusan Pembelian pada Perusahaan yang sama : Membeli produk lain dari perusahaan yang sama.

[23]http://library.binus.ac.id/diakses,Tanggal 26 Mei 2019,pukul 15:20 Wita

5) Menurut Kotler dan Keller (2009) satisfaction atau kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan ekspetasi yang diharapkan. Jika kinerja jauh dari harapannya, maka konsumen tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, makan konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan yang sangat puas atau senang. Dari definisi ini, dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seperti senang atau kecewaan seseorang terhadap produk yang ditawarkan dengan ekspetasi yang diharapkan.[24]

Indikator kepuasan nasabah menurut Gerson (1998), yaitu:

Gerson (1998) faktor yang penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah terhadap bank. Faktor ini mencakup:

1). Kesopanan

2). kompetensi

3).perhatian

4).profesionalisme

5). Penampilan

6.) kelengkapan produk

7). komunikasi yang baik

Jika bank ingin meningkatkan kepuasan nasabah, maka bank harus meningkatkan kualitas dan cakupan layanan kepada nasabah melalui faktor-faktor tersebut.

[24] https://ejournal.gunadarma.ac.id diakses, Tanggal 26 mei 2019,pukul 15.10

C. Grand Theory

Pada Grand Theory dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Variabel X (Teori Administrasi) saya mengambil teori dari The Liang Gie Sutarto (1977) Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang dan kerja sama dalam untuk mencapai tujuan tertentu, dengan indikator sebagai berikut :[25]

   a) Organisasi
   b) Manajemen
   c) Komunikasi
   d) Kepegawaian
   e) Keuangan
   f) Tata Usaha

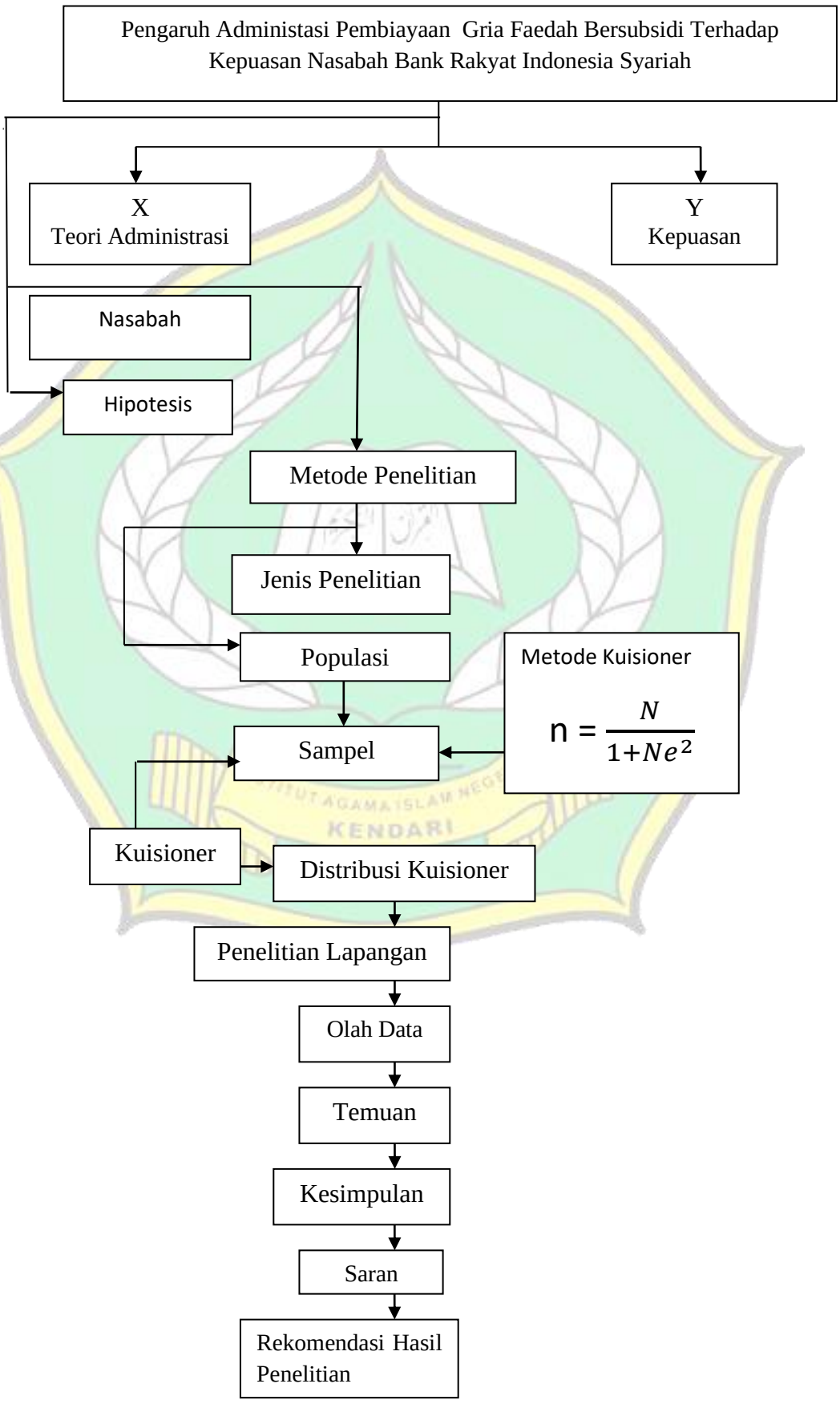
2) Variabel Y (Kepuasan) Gerson (1998)

   a) Kesopanan
   b) kompetensi
   c) perhatian
   d) profesionalisme
   e) Penampilan
   f) kelengkapan produk
   g) komunikasi yang baik

[25] *Ibid H.12*

D. Kerangka Fikir

Gambar 1 : Kerangka Pemikiran



E. Hipotesis

Hipotesis penelitian adalah suatu kesimpulan awal yang masih bersifat sementara dalam penelitian ini di duga:

H1 = Faktor Administrasi Pembiayaan griya faedah berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI