

**PENGARUH PROTOKOL KESEHATAN COVID-19
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DALAM
BIDANG PELAYANAN DI BANK SULUTGO KCP
TUMINTING**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
dalam Program Studi Perbankan Syariah pada IAIN Manado.



Oleh:

Muhammad Aqshal Michinoku Dakio
NIM. 17.4.2.026

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
MANADO**

1442 H/ 2021 M

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Muhammad Aqshal Michinoku Dakio

NIM : 17.4.2.026

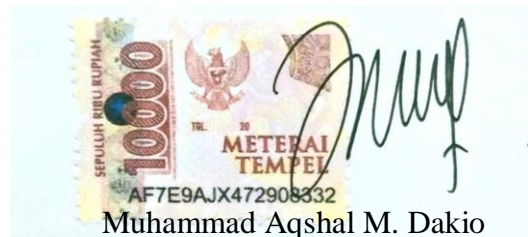
Program : Sarjana (Strata Satu)

Institusi : IAIN Manado

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa SKRIPSI ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Manado, 14 Oktober 2021

Saya yang menyatakan,



Muhammad Aqshal M. Dakio

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado

Assalamu'alaikum wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Muhammad Aqshal Michinoku Dakio

NIM : 17.4.2.026

Judul Skripsi : Pengaruh Protokol Kesehatan Covid-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan di Bank SulutGo KCP Tuminting

Sudah dapat diajukan untuk ujian Skripsi. Atas Perhatiannya Kami Ucapkan Terima Kasih

Wassalamu'alaikum wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum
NIP. 197803242006042003

Pembimbing II






Rahmawaty, M.SI
NIP. 197809202005012010

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Protokol Kesehatan Covid-19 terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan di Bank SulutGo KCP Tuminting” yang disusun oleh Muhammad Aqshal Michinoku Dakio, NIM; 17.4.2.026 Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah IAIN Manado, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada 18 Oktober 2021 bertepatan dengan Rabiul Awal 1443 H, dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Perbankan Syariah, dengan beberapa perbaikan.

Manado 21 Oktober 2021

Dewan Penguji:

| | | |
|---------------|--------------------------------|---|
| Ketua | : Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum | () |
| Sekretaris | : Rahmawaty, M.S.I | () |
| Penguji Utama | : Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si | () |
| Penguji Kedua | : Muhammad Azhar Muslihin, M.M | () |
| Pembimbing I | : Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum | () |
| Pembimbing II | : Rahmawaty M.S.I | () |

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum

NIP. 197803242006042003

SURAT BEBAS PLAGIASI



**KEMENTERIAN AGAMA RI.
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Dr. S.H. Sarundajang Kawasan Ringroad 1 Kota Manado Telp. (0431) 860616 Manado 95128

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B-1020/In.25/F.IV/PP.009/10/2021

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum
Nip. : 197803242006042003
Jabatan : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa:

Nama : Muhammad Aqshal M. Dakio
Nim. : 17.4.2.026
Prodi. : Perbankan Syariah

Setelah mengadakan cek plagiasi dengan menggunakan aplikasi **Turnitin**, maka Skripsi Mahasiswa tersebut diatas, dengan judul:

“Pengaruh Protokol Kesehatan Covid-19 Terhadap Tingkat Kepuasan dalam Bidang Pelayanan di Bank SulutGo KCP Tuminting”

Dinyatakan **bebas plagiasi/ plagiasi di atas 25% ***

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 07 Oktober 2021

Dekan,


Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum
Nip. 197803242006042003

*coret yang tidak perlu.

ABSTRACT

Name : Muhammad Aqshal Michinoku Dakio
 Student Number : 17.4.2.026
 Study Program : Islamic Banking
 Faculty : Islamic Economics and Business
 Title : The Effect of the Covid-19 Health Protocol on the Level of Customer Satisfaction in the Service Sector at Bank SulutGo KCP Tuminting.

This study aims to determine whether the Covid-19 Health Protocol affects the level of customer satisfaction in the service sector at Bank SulutGo KCP Tuminting. The research was conducted in the city of Manado using quantitative research methods, data collection methods were carried out by giving questionnaires to customers of Bank SulutGo KCP Tuminting. The population in this study amounted to 770 customers obtained from the average number of customers per day, namely 35 people multiplied by 22 working days or bank operational days. The sampling technique of this study was the Slovin formula that resulted in a sample of 89 respondents was obtained. The results of the study indicate that in the T test that has been carried out that the Covid-19 Health Protocol has a significant effect on the Customer Satisfaction Level in the Service Sector because $T \text{ count } 12.849 > T \text{ table}$ and the resulting significance is $0.000 < 0.05$, this means that the variable of the Covid-19 Health Protocol has a significant influence on Customer Satisfaction Levels in the Service Sector. Then in the R2 Test, the R Square value is 0.655, which means the effect of the Covid-19 Health Protocol variable on the Customer Satisfaction Level in the Service Sector is 65.5% while the remaining 34.5% is in other variables. In the regression test of the data obtained, the F value has a value of 165.087 and a significance value with a significance of 0.000 or it can be said that the value of $\text{Sig.} < 0.05$. So it can be concluded that H_0 is accepted and H_1 is rejected, and the coefficient of the regression equation is significant.

Keywords: Covid-19 Health Protocol, Customer Satisfaction Level in the Service Sector.



ABSTRAK

Nama : Muhammad Aqshal Michinoku Dakio
NIM : 17.4.2.026
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : Pengaruh Protokol Kesehatan Covid-19 terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan di Bank SulutGo KCP Tuminting.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Protokol Kesehatan Covid-19 mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan di Bank SulutGo KCP Tuminting. Penelitian dilakukan di kota Manado dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif, metode pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada nasabah Bank SulutGo KCP Tuminting. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 770 nasabah yang didapat dari rata-rata jumlah nasabah perhari yakni 35 orang yang dikalikan dengan 22 hari kerja atau hari operasional bank, teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* sehingga didapatkan sampel sebanyak 89 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam uji T yang telah dilakukan bahwa Protokol Kesehatan Covid-19 berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan karena $T_{hitung} 12,849 > T_{tabel}$ yaitu dan signifikansi yang dihasilkan $0,000 < 0,05$, hal ini berarti bahwa variabel Protokol Kesehatan Covid-19 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan. Kemudian dalam Uji R², nilai R Square yaitu 0,655 yang berarti pengaruh variabel Protokol Kesehatan Covid-19 terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan sebesar 65,5% sedangkan sisanya 34,5% berada di variabel lain. Dalam uji regresi terhadap data yang diperoleh, nilai F memiliki nilai 165,087 dan nilai signifikansi dengan signifikansi sebesar 0,000 atau bisa dikatakan bahwa nilai Sig. $< 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H₀ diterima dan H₁ ditolak, dan koefisien persamaan regresi signifikan.

Kata Kunci : Protokol Kesehatan Covid-19, Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas hidayah dan izin-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ***“Pengaruh Protokol Kesehatan Covid-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Bidang Pelayanan di Bank SulutGo KCP Tuminting***” sebagai salah satu prasyarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE.) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.

Pada kesempatan ini ijinilah peneliti menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada beberapa pihak yang telah berjasa dan ikut membantu dalam upaya menyelesaikan skripsi ini. Teristimewa kepada Orang Tua tercinta Ibu Marwiyah Muhammad dan Bapak Murianto Dakio karena telah memberikan segala apa yang dibutuhkan mulai dari menafkahi, merawat dan tidak lupa membimbing hingga peneliti sampai ditahap ini. atas cinta kasih sayang kalian yang tak pernah usai, terima kasih atas doa yang senantiasa mengiringi setiap langkah dan ikhtiar. Semoga Allah swt merahmati dan melindungi selalu keluarga kita, semoga Ayah dan Ibu selalu diberi kesehatan, rejeki dan selalu diberkahi oleh Allah SWT.

. Pada kesempatan ini juga ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, Delmus Puneri Salim, M.A., M.Res., Ph.D.
2. Dr. Ahmad Rajafi, M.Hi selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Radlyah H. Jan, S.E., M.Si selaku Wakil Rektor II Bidang AUK dan Dr. Musdalifah, M.Si, selaku Wakil rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado sekaligus Pembimbing I, Dr. Rosdalina Bukido, S.Ag., M.Hum.
4. Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, Dr. Andi Mukkaramah Nagauleng M.Pd.
5. Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, Ridwan Jamal S. Ag., M.A
6. Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, Dr. Munir Tubagus, M.Cs
7. Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, Nur Shadiq Sandimula, S.HI., M.E

8. Dosen Pembimbing II, Rahmawaty, MSI yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dari awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
9. Penasehat Akademik, Hj. Nur Fitry Latief, SE., Ak., MSA., CA yang telah membimbing mulai dari awal kegiatan perkuliahan sampai tugas akhir ini dapat diselesaikan.
10. Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado beserta stafnya.
11. Seluruh Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, yang telah membantu penulis dalam berbagai pengurusan dan penyelesaian segala administrasi.
12. Pimpinan Bank SulutGo KCP Tuminting, yang sudah mengizinkan saya untuk meneliti di Bank SulutGo KCP Tuminting, Karyawan-Karyawan Bank SulutGo KCP Tuminting, yang sudah membantu saya selama meneliti di Bank SulutGo KCP Tuminting.
13. Teman-Teman Mahasiswa angkatan 2017 khususnya Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah Kelas A yang selama ini sama-sama berjuang dan selalu memberikan dukungan selama penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan atas jasa-jasa yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa kesempurnaan masih sangat jauh untuk medeskripsikan karya ilmiah ini,

untuk itu segala kritik dan saran yang membangun akan sangat membantu untuk memperbaiki dan menjadi bahan evaluasi bagi penulis.

Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Manado, 14 Oktober 2021

Muhammad Aqshal M. Dakio

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'MADAKIO', written in a cursive style.

NIM. 17.4.2.026

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | ii |
| PERSERTUJUAN PEMBIMBING..... | iii |
| PENGESAHAN SKRIPSI..... | iv |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI..... | v |
| ABSTRACT..... | vi |
| ABSTRAK..... | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 5 |
| C. Batasan Masalah..... | 6 |
| D. Rumusan Masalah | 6 |
| E. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| F. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| G. Definisi Operasional..... | 7 |
| H. Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| BAB II KAJIAN TEORI..... | 11 |
| A. Protokol Kesehatan Covid-19 | 11 |

| | |
|---|----|
| 1. Peraturan Walikota Manado nomor 24 tahun 2020..... | 13 |
| 2. Protokol yang dijalankan Bank SulutGo KCP Tuminting.. | 13 |
| B. Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan | 14 |
| 1. Kepuasan Nasabah..... | |
| 2. Pelayanan dan Indikator Pelayanan untuk mengukur Kepuasan Nasabah | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 24 |
| A. Tempat dan Waktu | 24 |
| B. Rancangan Penelitian | 24 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 24 |
| D. Data dan Instrumen | 26 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 28 |
| F. Teknik Analisis Data | 29 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 33 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 33 |
| B. Karakteristik Responden..... | 40 |
| C. Analisis dan Penyajian Data | 42 |
| D. Pembahasan..... | 53 |
| BAB V PENUTUP | 55 |
| A. Kesimpulan | 55 |
| B. Saran | 55 |
| DAFTAR PUSTAKA | 57 |
| LAMPIRAN | 62 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 89 |

DAFTAR TABEL

- 3. 1 Skala Likert
- 4.1 Jenis Kelamin Responden
- 4.2 Usia Responden
- 4.3 Pekerjaan Responden
- 4.4 Data Validasi Protokol Kesehatan Covid-19 (X)
- 4.5 Data Validasi Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan (Y)
- 4.6 Uji Reliabilitas Protokol Kesehatan Covid-19 (X)
- 4.7 Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan (Y)
- 4.8 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov
- 4.9 Uji Linearitas
- 4.10 Uji Heterokedastisitas
- 4.11 Uji Autokorelasi
- 4.12 Durbin-Watson (DW)
- 4.13 Hasil Uji Hipotesis (Uji T)
- 4.14 Tabel Uji R²
- 4.15 Uji Regresi Linear Sederhana
- 4.16 Tabel Koefisien Regresi

DAFTAR GAMBAR

- 4.1 Struktur Organisasi Bank SulutGo KCP Tuminting
- 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik
- 4.3 Hasil Uji Normalitas dengan Plot

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Hasil Tanggapan Responden
- Lampiran 3 : Uji Kualitas Data
- Lampiran 4 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5 : Hipotesis
- Lampiran 6 : Uji Analisis Regresi Linear Sederhana
- Lampiran 7 : Nilai R Tabel
- Lampiran 8 : Nilai T Tabel
- Lampiran 9 : Tabel Durbin Watson (DW)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Memasuki era perdagangan bebas, persaingan bisnis yang terjadi diantara perusahaan semakin ketat khususnya dibidang perbankan. Untuk itu perusahaan maupun bank perlu mengembangkan suatu strategi untuk dapat bertahan dan memperbaiki kinerjanya. Selain memasuki era perdagangan bebas dengan semua strategi pengembangan perusahaan maupun bank, dunia juga ditimpa dengan pandemi Covid-19 yang dimulai sejak akhir tahun 2019.

Covid-19 merupakan penyakit baru yang disebabkan oleh coronavirus yang dimulai sejak akhir tahun 2019 yang kasus awalnya berada di Wuhan China, dan sekarang menyebar keseluruh dunia. Corona virus jenis baru yang ditemukan pada manusia sejak kejadian luar biasa muncul di Wuhan China, pada Desember 2019, kemudiandiberinama *Severe Acute Respiratory Syndrome Corona Virus 2* (SARS- COV2), dan menyebabkan penyakit *Corona Virus Disease -2019* (COVID-19).¹

Covid-19 tertular lewat cairan dari saluran pernapasan orang yang terinfeksi virus melalui air liur, bersin maupun batuk atau bisa juga dengan menyentuh permukaan benda yang terkontaminasi virus, lalu menyentuh mata, hidung dan mulut didaerah wajah tanpa mencuci tangan. Untuk memperlambat penyebaran virus sendiri maka dianjurkan untuk tidak menyentuh daerah wajah tanpa mencuci tangan terlebih dahulu dengan sabun, membersihkan permukaan benda yang sering digunakan, menutupi mulut dan hidung ketika sedang bersin atau batuk, dan yang tidak kalah penting yakni

¹Tim Kerja Kementerian Dalam Negeri, "Pedoman Umum Menghadapi Pandemi Covid-19 Bagi Pemerintah Daerah : Pencegahan, Pengendalian, Diagnosis Dan Manajemen," *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2013): 1689–99, <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.

tidak keluar rumah ketika sedang sakit dan mengurangi kontak langsung dengan orang lain terlebih orang yang sedang sakit. *Corona Virus Disease* (COVID-19) telah dinyatakan sebagai pandemi oleh *World Health Organization* (WHO). Hal-hal mengenai Covid-19 mulai dari pencegahan, penularan dan penanganan diberlakukan diseluruh dunia dalam upaya untuk mencegah penularan coronavirus. Beberapa Negara bahkan menerapkan isolasi, dimana warga dilarang beraktifitas kecuali dalam keadaan yang tidak bisa ditinggalkan atau dalam keadaan darurat.

Indonesia sebagai Negara yang memiliki 34 provinsi juga tidak luput dari hantaman penyakit Covid-19 dan menetapkan Covid-19 sebagai Kedaruratan Kesehatan Masyarakat. Indonesia menetapkan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) saat kasus pandemi Covid-19 merebak, dimana dalam hal PSBB, sekolah dan tempat kerja diliburkan, pembatasan berbagai kegiatan, mulai dari kegiatan keagamaan, kegiatan di tempat umum, kegiatan kebudayaan, transportasi, dan kegiatan lainnya. Pembatasan ini dinilai dapat menahan laju penularan Covid-19.

Tempat kerja yang diliburkan dikecualikan terhadap kantor yang berkecimpung dalam kebutuhan dasar seperti pertahanan dan keamanan, kebutuhan pangan, bahan bakar, pelayanan kesehatan bahkan dalam bidang perekonomian, keuangan dan kebutuhan dasar lainnya. Untuk itu Negara mengeluarkan kebijakan tentang protokol pencegahan Covid-19 dengan tujuan untuk meminimalisir penularan Covid-19 ditempat kerja.²

Dalam bidang perekonomian diberlakukan bukan hanya protokol pencegahan untuk tempat kerja tetapi juga protokol kesehatan ditempat umum, karena tidak hanya interaksi sesama pekerja, melainkan juga memberikan

²Kemenkes Riskesdas, "Corona Virus Disease 2019," *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia* Nomor 9, no. Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) (2020): 2–6, <http://jurnalrespirologi.org/index.php/jri/article/view/101>.

berbagai pelayanan umum dan berinteraksi dengan konsumen. Pelayanan umum yang berinteraksi dengan konsumen terjadi dalam setiap interaksi ekonomi baik secara umum melalui perdagangan maupun lewat lembaga keuangan. Untuk lembaga keuangan yang memberikan pelayanan secara umum dari pekerja kepada konsumen, salah satu diantaranya adalah bank. Menurut Rose mengatakan bahwa *“Bank is a financial intermediary accepting deposits and granting loans; offers the widest menu of services of any financial institution“*. Menurut pengertian Rose diatas, dapat dipahami bahwa Bank adalah perantara keuangan menerima simpanan dan memberikan kredit; memberikan pelayanan dalam menu yang luas untuk berbagai lembaga keuangan. Bank juga merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.³

Sulawesi Utara sebagai salah satu provinsi di Indonesia, memiliki Bank Daerah yakni Bank SulutGo. Bank SulutGo memiliki berbagai Cabang dan Cabang pembantu yang masih terus beroperasi ditengah pandemi, salah satunya Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tuminting, yang terletak di Kecamatan Tuminting, Kota Manado, Sulawesi Utara. Sebagai Salah satu pengecualian tempat kerja yang diliburkan, bank masih harus memberikan pelayanan kepada nasabah ditengah pandemi Covid-19, oleh karena itu dalam upaya menjaga pelayanan dan kualitas bank selama mengoperasikan pelayanan dimasa pandemi maka diterapkan juga protokol kesehatan Covid-19 pada bank yang disesuaikan dengan bank itu sendiri.

Penerbitan protokol kesehatan Covid-19 mulai dari pembatasan sosial berskala besar (PSBB) sampai kesehatan ditempat kerja atau fasilitas umum, diterbitkan oleh pemerintah pusat dalam hal ini menteri kesehatan yaitu Surat

³ Buku Manajemen Perbankan, ‘Buku 1. Manajemen Perbankan’, December, 2019.

Edaran nomor HK.02.01/MENKES/216/2020 tentang Protokol Kesehatan *CORONAVIRUS DISEASE* (COVID-19) di tempat kerja, Peraturan Menteri Kesehatan nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan, kemudian diberlakukan untuk tiap daerah dengan melihat kondisi daerah tersebut, atau dengan kata lain menyesuaikan dengan kebijakan pemerintah daerah baik pemerintah provinsi maupun pemerintah kota. Terkait edaran dari pemerintah pusat, Pemerintah Kota Manado mengeluarkan Peraturan Walikota Manado nomor 24 tahun 2020 tentang peningkatan disiplin dan penerapan hukum protokol kesehatan sebagai upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19 di Kota Manado. Hal inilah yang menjadi kekhawatiran, apakah protokol yang dijalankan oleh bank sesuai dengan yang diterbitkan oleh pemerintah pusat atau sesuai dengan yang telah disesuaikan pemerintah kota melalui Peraturan Walikota yang dikeluarkan.

Beberapa protokol yang dijalankan oleh Bank SulutGo KCP Tuminting, tidak selalu berjalan dengan baik karena fakta yang didapati lewat observasi awal memperlihatkan beberapa kelalaian mulai dari tidak adanya poster atau pamflet tentang protocol yang dihimbau, pegawai yang kurang menaati protokol dengan melepas masker saat jam operasional dan akan menimbulkan kekhawatiran dari sisi pengguna Bank yakni nasabah. Fenomena lain yang terjadi yakni terkait fasilitas cuci tangan, dimana fasilitas cuci tangan yang diberikan pihak Bank sempat mengalami kerusakan dan pihak Bank menggunakan fasilitas cuci tangan yang disediakan pemerintah kota untuk pasar Tuminting ketika Pasar Tuminting masih beroperasi yang letaknya persis didepan bank. Ketika fasilitas cuci tangan yang dipakai oleh nasabah merupakan fasilitas dari pemerintah Kota Manado untuk Pasar Tuminting, maka nasabah tidak seperti dikhususkan untuk fasilitas cuci tangan dari Bank terkait, karena bank tidak memiliki fasilitas cuci tangan. Fenomena lain yang juga terjadi terkait dengan pelayanan melalui *M-Banking* yang kurang disosialisasikan kepada nasabah. Nasabah yang menggunakan *M-Banking* juga

harus datang ke Bank untuk aktivasi *M-Banking* agar dapat digunakan. Hal ini membuat aktivasi penggunaan layanan *M-Banking* maupun kegiatan transaksi mengenai penarikan maupun *transfer* uang yang bisa dilakukan melalui *M-Banking*, dilakukan oleh nasabah yang mau tidak mau harus datang ke bank untuk bertransaksi selama masa pandemi, disamping juga menggunakan mesin ATM sebagai sarana transaksi keuangan Bank. Adapun beberapa transaksi tambahan yang mengharuskan nasabah untuk datang ke Bank SulutGo KCP Tuminting, diantaranya; pembuatan rekening yang baru, pembuatan kartu ATM yang baru maupun masalah terkait kartu ATM seperti lupa pin atau kartu ATM yang hilang, setor tunai, dan transaksi maupun masalah lainnya yang harus diselesaikan nasabah.

Inilah yang menimbulkan kekhawatiran dari nasabah. Kekhawatiran yang dimaksud yakni apakah protokol yang dijalankan dalam pelayanan sesuai dengan penyesuaian dari pemerintah Kota atau diberikan penyesuaian lagi dari pihak bank. Hal inilah yang menjadi pertanyaan apalagi ketika bertransaksi di Bank, nasabah memiliki ekspektasi tentang apa yang diinginkan atau tentang kepuasan dari nasabah itu sendiri.

Nasabah sendiri adalah konsumen yang menggunakan jasa Bank. Sedangkan Kepuasan adalah tingkat perasaan dari seseorang atas perbandingan dari kinerja yang diterima dengan yang diharapkan. Kepuasan nasabah merupakan hasil dari apa yang dijalankan, ketika yang dijalankan sesuai dengan yang diinginkan nasabah maka merupakan hal yang baik. Tetapi apabila ada fenomena yang membuat nasabah mengkhawatirkan kepuasan mereka, yang dalam hal ini terkait dengan protokol yang dijalankan, maka itu merupakan hal yang harus diteliti lebih lanjut.

Dalam penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini juga memperlihatkan bagaimana faktor lain dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Hanya saja pada penelitian ini dan beberapa penelitian sebelumnya

memiliki persamaan dan perbedaan, yaitu sama-sama membahas bagaimana suatu objek dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Perbedaannya terletak pada objek yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, dimana dalam penelitian sebelumnya merujuk kepada bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah sedangkan dalam penelitian ini lebih merujuk kearah bagaimana protokol pencegahan penularaan Covid-19 yang diterapkan dalam Bank dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Ketika kepuasan nasabah adalah hal yang harus diprioritaskan dari apa yang telah dijalankan, maka beberapa fenomena yang membuat protokol yang dijalankan dipertanyakan maka hal ini menjadi keharusan bahan penelitian, dimana tingkat kepuasan nasabah dalam bidang pelayanan dipakai sebagai tolak ukur dari protokol yang telah dijalankan oleh Bank SulutGo KCP Tuminting. Inilah yang melatar-belakangi, membuat dan mendorong peneliti untuk tertarik meneliti terkait pengaruh dari adanya Protokol Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah khususnya dalam bidang Pelayanan di Bank SulutGo KCP Tuminting

B. Identifikasi Masalah.

Berdasarkan Latar Belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan, yakni sebagai berikut:

1. Apakah protokol yang dijalankan bank sesuai dengan yang telah disesuaikan pemerintah kota lewat Peraturan Walikota Manado nomor 24 tahun 2020 atau telah dilakukan penyesuaian terhadap lingkungan Bank SulutGo KCP Tuminting?
2. Apakah beberapa fenomena yang terjadi mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah yang bertransaksi di bank?
3. Apakah protokol yang dijalankan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam bidang pelayanan?

C. Batasan Masalah.

Batasan masalah digunakan untuk membatasi pembahasan. Batasan masalah dalam pembahasan ini yakni Protokol Kesehatan Covid-19 yang dijalankan pihak Bank SulutGo KCP Tuminting berdasarkan peraturan pemerintah pusat maupun pemerintah kota dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan Nasabah Bank SulutGo KCP Tuminting dalam bidang pelayanan.

D. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang serta identifikasi masalah dan batasan masalah, penulis dapat memberikan rumusan masalah sebagai berikut:

Apakah protokol kesehatan Covid-19 berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Tuminting dalam bidang pelayanan di Bank SulutGo KCP Tuminting?

E. Tujuan Penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

Untuk mengetahui pengaruh dari protokol kesehatan, terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank SulutGo KCP Tuminting dalam bidang pelayanan.

F. Kegunaan Penelitian.

1. Secara teoritis diharapkan dapat menjadi bahan untuk dikaji ulang tentang pengaruh protokol kesehatan Covid-19 terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam bidang pelayanan.
2. Secara praktisi penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap upaya dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam bidang pelayanan dimasa pandemi dengan protokol kesehatan Covid-19.

G. Definisi Operasional.

Dalam upaya meminimalisir kesalahpahaman dalam pengertian judul penelitian, maka penulis memberikan penegasan tentang istilah dalam judul penelitian ini, yakni:

1. Protokol kesehatan Covid-19 (x)

Protokol kesehatan Covid-19 adalah acuan bagi kementerian/lembaga, pemerintah daerah provinsi, pemerintah daerah kabupaten/kota, dan masyarakat termasuk asosiasi, pengelola, pemilik, pekerja, dan pengunjung pada tempat dan fasilitas umum, serta komponen lain, baik dalam penetapan kebijakan, pembinaan aktivitas usaha, pelaksanaan usaha/kegiatan, aktivitas masyarakat, maupun dalam melakukan pengawasan kegiatan di tempat dan fasilitas umum, dalam rangka mencegah terjadinya episenter/kluster baru selama masa pandemi Covid-19.⁴

2. Tingkat Kepuasan Nasabah (y)

Nasabah adalah pelanggan atau konsumen di bank atau pihak yang menggunakan jasa bank.⁵ Kepuasan konsumen itu sangat bervariasi dan akan memberikan pemahaman yang lebih luas, adapun beberapa ahli mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai berikut: Menurut Kotler dalam Lupiyoadi, kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan.⁶

⁴Kemenkes Riset Kesehatan Dasar "Covid-19".

⁵Tri Astuti and Rr. Indah Mustikawati, 'Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah', *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 2.1 (2013), 182–98 <<https://doi.org/10.21831/nominal.v2i1.1655>>.

⁶Rosnaini Daga, *Buku 1, Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*, 2017.

H. Penelitian Terdahulu.

1. Adi Kuswanto meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan dalam bentuk bukti fisik dan empati berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Penyediaan perlengkapan perbankan yang semakin lengkap; fasilitas fisik yang semakin menarik; dan penampilan para resepsionis yang semakin rapih, ramah, sopan dapat memberikan nilai tambah bagi nasabah bank dan akhirnya meningkatkan kepuasan nasabah bank. Demikian juga dengan perhatian yang diberikan oleh bank yang semakin meningkat dan peningkatan pemahaman oleh karyawan bank terhadap kebutuhan nasabah dapat meningkatkan nilai bagi nasabah dan akhirnya meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah bank yang meningkat dapat meningkatkan pujian oleh nasabah bank terhadap bank.⁷
2. Nina Indah Febriana meneliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa tingkat kepuasan nasabah BMI KCP Tulungagung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMI KCP Tulungagung yang terangkum ke dalam 6 dimensi CARTER. yang terdiri dari dimensi *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness*, secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah BMI KCP Tulungagung.⁸
3. Kusuma Wijayanto meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank. Hasil penelitian ini dapat

⁷A. Kuswanto, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 14.2 (2009), 5873.

⁸Nina Indah Febriana, 'Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung', *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3.1 (2016) <<https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>>.

disimpulkan bahwa variabel bukti fisik dan ketanggapan masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan untuk variabel jaminan, keandalan, dan perhatian masing - masing tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel bukti fisik, jaminan, ketanggapan, keandalan, perhatian dan kepuasan masing - masing berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.⁹

4. Jhon Fernos dan Yosef Eka Putra meneliti tentang Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mega Syariah Padang. Hasil analisa dan pembahasan, maka disimpulkan sebagai berikut:
 - a) Besarnya pengaruh kualitas pelayanan (*tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*) terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mega Syariah Padang adalah 67,1 % karena nilai koefisien determinasi (R²) 0,671 berarti 67,1 % kepuasan nasabah di pengaruhi oleh variabel independent (*tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*) dan sisanya 32,9 % di pengaruhi oleh faktor lain.
 - b) Hasil analisa statistik dengan menggunakan regresi berganda menunjukkan bahwa secara parsial dimensi kualitas pelayanan *tangibles, responsiveness, dan assurance*, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam pemberian pelayanan pada PT Bank Mega Syariah Padang, dengan variabel *empathy*, tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam pemberian pelayanan pada PT Bank Mega Syariah Padang.¹⁰

⁹Julia Hadisurya, 'Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank', *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 1.2 (2008), 78 <<https://doi.org/10.25105/jmpj.v1i2.1211>>.

¹⁰Jhon fernos and Yosef Eka Putra, "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mega Syari'Ah Padang," 2019,1–24, <https://doi.org/10.31219/osf.io/y2baf>.

5. Teuku Aliansyah, Hafasnuddin dan Shabri Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif signifikan antara dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles, empathy, realibility, responsiveness dan assurance* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank maka nasabah semakin puas menggunakan jasa Bank.¹¹

Dalam penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang telah dicantumkan. Penelitian ini dan beberapa penelitian sebelumnya sama-sama membahas bagaimana suatu objek dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Perbedaannya terletak pada objek yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, dimana dalam penelitian sebelumnya merujuk kepada bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah sedangkan dalam penelitian ini lebih merujuk kearah bagaimana protokol pencegahan penularaan Covid-19 yang diterapkan dalam Bank dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

¹¹Shabri Teuku Aliansyah, Hafasnuddin, 'Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh', *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 1.1 (2012), 32–39.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Protokol Kesehatan Covid-19.

Covid-19 atau *Coronavirus* adalah kumpulan virus dari subfamili *Orthocoronavirinae* dalam keluarga *Coronaviridae* dan *ordo Nidovirales*. Kumpulan dari virus ini dapat menyebabkan penyakit pada burung dan mamalia, termasuk manusia. Penyakit pada manusia yang disebabkan oleh virus ini sendiri, dapat menyebabkan infeksi pada saluran pernapasan contohnya infeksi saluran pernapasan ringan, seperti batuk dan masuk angin.. Kondisi pada saat ini, virus corona bukanlah suatu wabah yang bisa diabaikan begitu saja oleh masyarakat. Dari segi gejalanya, masyarakat yang kurang paham tentang hal ini pasti mengira penyakit yang disebabkan oleh virus ini hanya penyakit flu yang biasa dialami, namun dari segi analisa medis, penyakit yang disebabkan oleh virus ini masuk dalam kategori berbahaya dan dapat menyebabkan kematian.¹² Hal ini serupa dengan Sindrom Pernafasan Timur Tengah (MERS-CoV) dan Sindrom Pernafasan Akut Parah (SARS-CoV). Pada 2019 *corona virus* mulai muncul yang diidentifikasi pada manusia, dimana virus ini awalnya hadir pada hewan dan kemudian ditularkan dari hewan kepada manusia. Sebagai contoh dari virus sebelumnya yaitu viirus SARS-CoV ditransmisikan dari kucing luwak ke manusia dan MERS-CoV ditransmisikan dari unta kemanusia. Hal ini sama dengan virus corona dimana virus ditularkan dari kelelawar kepada manusia kemudian mulailah penyebaran penularan dari manusia ke manusia.

¹² Nur Rohim Yunus and Annissa Rezki, 'Kebijakan Pemberlakuan Lock Down Sebagai Antisipasi Penyebaran Corona Virus Covid-19', *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 7.3 (2020), 227–38 <<https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i3.15083>>.

Penularan yang terjadi dari manusia ke manusia Saat penderita batuk atau bersin, penderita Covid-19 akan menyebar dari orang ke orang melalui pernafasan, dan bisa juga menyebar dari orang ke orang melalui jabat tangan atau kontaminasi pada permukaan tangan yang disebabkan oleh tidak adanya pembersihan tangan terlebih dahulu. Interaksi masyarakat merupakan salah satu faktor utama penyebaran virus dari manusia ke manusia.¹³

Protokol pencegahan juga diperlukan untuk upaya menghadapi adaptasi kebiasaan baru agar masyarakat tetap produktif ditengah pandemi dan juga mengurangi potensi penularan yang terjadi. Sebagai upaya menunjang produktifitas masyarakat, protokol dijalankan ditempat umum. Hal ini dikarenakan tempat umum adalah tempat keberlangsungan kegiatan masyarakat dibidang perekonomian.

Protokol Kesehatan Covid-19 bertujuan untuk meningkatkan upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19 bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka mencegah terjadinya episenter/kluster baru selama masa pandemi. Ruang lingkup protokol kesehatan ini meliputi upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19 di tempat dan fasilitas umum dengan memperhatikan aspek perlindungan kesehatan individu dan titik-titik kritis dalam perlindungan kesehatan masyarakat, yang melibatkan pengelola, penyelenggara, atau penanggung jawab tempat dan fasilitas umum serta masyarakat pengguna.¹⁴

¹³ B S Chhikara and others, 'Corona Virus SARS-CoV-2 Disease COVID-19: Infection, Prevention and Clinical Advances of the Prospective Chemical Drug Therapeutics: A Review on Corona Virus Disease COVID-19, Epidemiology, Prevention, and Anticipated Therapeutic Advances', *Chemical Biology Letters*, 7.1 (2020), 63–72
<<http://thesciencein.org/journal/index.php/cbl/article/view/103>>.

¹⁴Kemenkes Riset kesehatan dasar "Covid-19".

1. Peraturan Walikota Manado nomor 24 tahun 2020.

- a. Bagi Perorangan menggunakan alat pelindung diri berupa masker yang menutupi hidung dan mulut hingga dagu, jika harus keluar rumah atau berintraksi dengan orang yang tidak diketahui kesehatannya. Mencuci tangan secara teratur menggunakan sabun dengan air mengalir, pembatasan interaksi fisik (*physical distancing*), dan meningkatkan daya tahan tubuh dengan menerapkan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHSB).
- b. Bagi Pelaku usaha, pengelola, penyelenggara atau penanggung jawab tempat umum, wajib melaksanakan sosialisasi, edukasi, dan penggunaan berbagai media informasi untuk memberikan pengertian dan pemahaman mengenai pencegahan dan pengendalian Covid-19. Pelaku usaha juga harus menyediakan sarana cuci tangan menggunakan sabun yang mudah diakses dan memenuhi standar atau penyediaan cairan pembersih tangan (*Hand Sanitizer*), mengupayakan identifikasi dan pemantauan kesehatan bagi orang yang akan beraktifitas dilingkungan kerja, mengupayakan pengaturan jaga jarak. Pelaku usaha juga diwajibkan melakukan pembersihan dan disinfeksi lingkungan secara berkala, melakukan penegakan kedisiplinan pada perilaku masyarakat yang beresiko dalam penularan dan tertularnya Covid-19, serta fasilitas deteksi dini dalam penanganan kasus untuk mengantisipasi penyebaran Covid-19.

2. Protokol yang dijalankan Bank SulutGo KCP Tuminting:

- a. Fasilitas cuci tangan didepan pintu masuk.
- b. *Handsanitizer* dibeberapa sudut ruangan.
- c. Wajib masker bagi pegawai maupun nasabah.
- d. Cek suhu badan nasabah oleh Satpam dipintu masuk menggunakan *Thermo Gun*.
- e. Jarak tempat duduk antrian bagi nasabah.
- f. Pembatas kaca acrylic dibagian *Teller* dan *Customer Service*.

- g. Pegawai yang masuk bekerja, maksimal 50% dari total pegawai dan sisanya bekerja dari rumah.
- h. Perubahan jam operasional, yang awalnya pukul 08:00-16:00 WITA, menjadi pukul 09:00-15:00 WITA.

B. Kepuasan Nasabah Dalam Bidang Pelayanan.

1. Kepuasan Nasabah

a) Definisi Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler kepuasan pelanggan/konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan bisa dikatakan memuaskan. Begitu pula dengan nasabah pada suatu bank syariah. Nasabah juga akan merasakan puas atas pelayanan yang mereka terima jika pelayanan tersebut melebihi dari pelayanan yang mereka harapkan. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Nasabah suatu bank juga cenderung akan merasa puas apabila keuntungan yang mereka peroleh dari bertransaksi dengan produk-produk bank, melebihi atau setidaknya sama dengan apa yang mereka harapkan sebelumnya.¹⁵

¹⁵Febriana.

b) Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

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

1) Kualitas Produk.

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah dibenak konsumen.

2) Kualitas Pelayanan terutama dibidang jasa.

Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk perusahaan.

3) Emosional Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas produk, tetapi dari nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk tertentu.

4) Harga Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5) Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu. Harapan pelanggan

dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasaran dan saingannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh:

- *Desire Service*: suatu pelayanan yang diharapkan akan diterima. Berupa tanggapan pelanggan sebelum menerima pelayanan.
- *Adequate service*: suatu pelayanan yang cukup dapat diterima. Berupa tanggapan pelanggan setelah menerima pelayanan.¹⁶

c) Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam.

QS. Ali ‘Imran Ayat 159

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

Terjemahnya:

Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.

Dalam Tafsir Al-Misbah Prof. Dr. AG. H. Muhammad Quraish Shihab Lc., M.A. Ayat ini turun sebagai penghibur dan penegas kepada Nabi Muhammad bahwa sebelum, ketika dan sesudah perang Uhu, Nabi telah melakukan yang terbaik. Yaitu dengan tetap

¹⁶Febriana.

melaksanakan musyawarah untuk mencari jalan yang terbaik, dengan menerima usul mayoritas dan minoritas, dan yang terpenting yaitu saat Rasulullah dikhianati oleh sahabatnya sendiri beliau tidak memaki, membenci dan mempersalahkan mereka, akan tetapi menegurnya dengan halus dan dengan perasaan yang lembut.¹⁷

Dalam konteks pelayanan terhadap nasabah, dari ayat tersebut menjelaskan kepada kita agar senantiasa bersikap lemah lembut terhadap orang lain dan bukan berarti kita tidak bisa untuk tegas dalam bertindak dan berperilaku lemah lembut. Hal ini dikarenakan perilaku lemah lembut merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan kenyamanan dan kepercayaan terhadap nasabah.

QS. An-Nahl Ayat 91

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Terjemahnya:

Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah, setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.

Dalam ayat ini dijelaskan tentang larangan melanggar janji dan sumpah. Dalam hal memberikan jasa yang dijanjikan harus mempunyai kemampuan memberikan perjanjian jasa secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan mendapatkan hasil yang sama apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat.

¹⁷ Anang Masduki, 'Al-Qur'an Dan Budaya Komunikasi Dalam Musyawarah: Telaah Surah Ali Imron 159 Dalam Pandangan Mufassir', *CHANNEL Jurnal Komunikasi*, 3.2 (2015) <<https://doi.org/10.12928/channel.v3i2.3273>>.

Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap lembaga penyedia layanan jasa.

2. Pelayanan dan indikator pelayanan untuk mengukur kepuasan nasabah.

a) Pelayanan.

Pelayanan adalah perihal dan memudahkan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. Sedangkan definisi pelayanan yang lebih rinci adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen. Selain itu pelayanan juga didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Dari beberapa definisi di atas, dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melihat upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggara pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.¹⁸

b) Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara

¹⁸Febriana.

membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Dalam sumber lain dijelaskan bahwa Kualitas pelayanan merupakan “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen”. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan suatu perusahaan itu ialah seberapa jauh suatu perusahaan itu dapat memenuhi harapan para pelanggannya.¹⁹

Tjiptono mengutip Kotler mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kualitas, menurut Al Arif terbagi menjadi dua, yaitu:²⁰

- 1) Kualitas layanan internal, yaitu terkait dengan interaksi jajaran pegawai dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Hal ini dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:
 - Pola manajemen umum perusahaan.
 - Penyediaan fasilitas pendukung.
 - Pengembangan SDM.

¹⁹Febriana.

²⁰ Dr. Sunardi, SE., M.Si. / Sri Handayani, SE.Sy , Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia <<http://www.springer.com/series/15440%0Apapers://ae99785b-2213-416d-aa7e-3a12880cc9b9/Paper/p18311>>.

- Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.
- Pola insentif.

2) Kualitas layanan eksternal yang ditentukan oleh beberapa faktor yakni:

- Penyediaan jasa.
- Penyediaan barang.

c) Standar Kualitas Pelayanan.

Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan saat ini. Metode pengukuran kualitas layanan yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas pada perbankan konvensional serta banyak digunakan secara luas adalah metode *SERVQUAL*. Metode *SERVQUAL* didasarkan pada “*Gap Model*”. Metode *SERVQUAL* didasarkan pada lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun kelima dimensi kualitas layanan tersebut bersifat general (pengukuran kualitas untuk bank konvensional), sehingga jika diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik khusus seperti perbankan Islam perlu mendapatkan modifikasi. Keunikan bank syariah yaitu pemenuhan hukum Islam dalam operasionalnya tidak bisa disamaratakan dengan pengukuran yang sama dengan bank konvensional.²¹

Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah dalam bidang pelayanan dari patokan standar kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

²¹Putri Dwi Cahyani, ‘Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta’, *Esensi*, 6.2 (2016), 151–62 <<https://doi.org/10.15408/ess.v6i2.3570>>.

- 1) *Tangible* (Bukti langsung) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- 2) *Reliability* (Kehandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- 5) *Emphaty* (Empati) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan

secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.²²

d) Pelayanan dalam perspektif Islam.

QS. Al-Baqarah Ayat 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَاَلَسْتُمْ بِأَعْيُنِنَا إِنَّا نَعْلَمُ الْغُيُوبَ ۗ وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عِنْدَ حَمِيدٍ

Terjemahnya:

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 keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.

Dalam ayat ini dijelaskan bahwa Islam mengajarkan untuk memberikan sesuatu yang tidak buruk untuk diberikan, begitupun dalam hal pelayanan. Dijelaskan bahwa pelayanan juga tidak boleh memberikan pelayanan yang buruk karena kita sendiri tidak mau dilayani secara buruk pula oleh orang lain.

²²Febriana.

C. Hipotesis.

Hipotesis dapat diartikan sebagai dugaan mengenai suatu hal.²³ Hipotesis merupakan jawaban sementara atau kesimpulan sementara terhadap masalah yang menjadi objek dalam penelitian.²⁴

H₀ : Protokol Kesehatan Covid-19 berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan.

H_a : Protokol Kesehatan Covid-19 tidak berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan.

²³ Setyo Budiwanto, 'Metode Statistika: Untuk Mengolah Data Keolahragaan', *Metode Statistika*, 2017, 1–191.

²⁴ NURYADI and others, *Dasar-Dasar Statistika Penelitian*, 2017 <http://lppm.mercubuana-yogya.ac.id/wp-content/uploads/2017/05/Buku-Ajar_Dasar-Dasar-Statistik-Penelitian.pdf>.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian.

1. Tempat penelitian.

Penelitian ini dilakukan di Bank SulutGo KCP Tuminting, Jl. Santiago No. 141A, Kelurahan Tuminting, Kecamatan Tuminting, Kota Manado, Sulawesi Utara.

2. Waktu Penelitian.

Penelitian ini dimulai pada Agustus 2021 - September 2021.

B. Rancangan Penelitian

Metodologi penelitian adalah ilmu mengenai jalan yang dilewati untuk mencapai pemahaman. Jalan tersebut harus ditetapkan secara bertanggungjawab ilmiah dan data yang dicari untuk membangun atau memperoleh pemahaman harus melalui syarat ketelitian, artinya harus dipercaya kebenarannya.²⁵

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka. Dalam penelitian kuantitatif kita mengenal metode ilmiah, yaitu langkah-langkah dalam memproses pengetahuan ilmiah dengan menggabungkan cara berfikir rasional dan empirik.²⁶ Penelitian ini dibantu dengan instrumen penelitian berbentuk kuesioner yang diberikan kepada nasabah. Kuesioner yang diberikan digolongkan menjadi dua jenis, yaitu kuesioner berbentuk fisik atau kuesioner yang telah dicetak dan nantinya akan dibagikan kepada nasabah, dan juga kuesioner berbentuk digital melalui

²⁵Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Sidoarjo: Zifatama Publishing, 2016), hal. 3

²⁶Drs. Syahrudin, M.Pd and M.Pd Drs. Salim, 'Persepsi Guru Terhadap Media AEGIS LS Dalam Pembelajaran Matematika Pada Kurikulum 2013', *E-Book*, 2012, 133.

google form yang untuk mengaksesnya akan diberikan link kepada nasabah melalui *scan barcode* dari *smartphone* nasabah.

C. Populasi dan Sampel Penelitian.

Populasi adalah keseluruhan dari yang ingin diteliti, sedangkan sampel adalah suatu bagian dari keseluruhan yang ingin diteliti.²⁷ Metode yang digunakan untuk menentukan populasi dan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Random Sampling*. Teknik *Random Sampling* atau sampel acak adalah pengambilan sampel secara acak atau tanpa pandang bulu, dimana dalam teknik ini semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.²⁸ Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah nasabah Bank SulutGo KCP Tuminting karena penelitian ini membahas tentang kepuasan nasabah Bank SulutGo itu sendiri dalam bidang pelayanan yang dalam hal ini mengenai Protokol Kesehatan Covid-19 yang dijalankan oleh Bank SulutGo KCP Tuminting . Populasi dalam penelitian ini diambil dari jumlah nasabah yang bertransaksi dibank, yang perharinya berjumlah kurang lebih 35 nasabah, dikalikan dengan total 22 hari kerja atau hari operasional bank dan berjumlah 770 nasabah.

Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampel acak (*random sampling*), dan untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin.

²⁷Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Sidoarjo: Zifatama Publishing, 2016), hal. 3

²⁸Drs. Syahrudin. M.Pd and Drs. Salim.

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel/ Jumlah responden

N = Ukuran Populasi

e = Presentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan oengambilan sampel yang masih ditaksir atau digunakan. Pada penelitian ini menggunakan besaran kesalah (*margin of error*) sebesar 10% (0,1).²⁹

Jumlah Populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 770 nasabah. Maka untuk mengetahui jumlah responden/ sampel yakni dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{770}{1 + (770)(0,1)^2} = \frac{770}{8,7} = 88,50$$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu 88,50 dan disesuaikan menjadi 89 sampel, hal ini dilakukan untuk mempermudah pengolahan data menjadi lebih baik.

D. Data dan Instrumen Penelitian

1. Sumber data yang digunakan

a) Data Primer

Menurut Sugiyono bahwa ; “Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Menurut Suharsimi Arikunt pengertian data primer adalah: “Data primer adalah

²⁹ Aminah Ekawati, ‘Pengaruh Kecemasan Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa Kelas VII SMPN 13 Banjarmasin’, *Math Didactic: Jurnal Pendidikan Matematika*, 1.3 (2015), 164–69 <<https://doi.org/10.33654/math.v1i3.16>>.

data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, jejak dan lain-lain”. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data dari pihak pertama kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari pertanyaan tertulis yang akan diberikan kepada nasabah Bank SulutGo melalui kuesioner yang dibagi menjadi dua jenis yakni kuesioner dalam bentuk fisik dan kuesioner dalam bentuk *google form* yang nantinya akan diberikan selama masa penelitian.

b) Data Sekunder

Menurut Sugiyono mendefinisikan data sekunder adalah sebagai berikut; “Sumber Sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen”.

Menurut Ulber Silalahi bahwa: “Data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan”. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sumber data sekunder merupakan suatu cara membaca, mempelajari dan memahami dengan tersedianya sumber-sumber lainnya sebelum penelitian dilakukan.³⁰

Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari peraturan perundang-undangan, maupun peraturan lainnya mengenai protokol Covid-19, serta jurnal-jurnal mengenai pelayanan dan kepuasan nasabah.

³⁰Angky Febriansyah, ‘Tinjauan Atas Proses Penyusunan Laporan Keuangan Pada Young Entrepreneur Academy Indonesia Bandung’, *Jurnal Riset Akuntansi*, 8.2 (2017) <<https://doi.org/10.34010/jra.v8i2.525>>.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisa dan menyajikan data-data secara sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu permasalahan atau menguji suatu hipotesis. Jadi semua alat yang bisa mendukung suatu penelitian bisa disebut sebagai instrument penelitian atau instrument pengumpulan data.³¹

Dalam instrument penelitian ini, peneliti menggunakan Skala Likert sebagai alat ukur dalam skala pengukuran, dengan 5 kategori dan pemberian skor sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Likert

| Skala | Nilai |
|---------------------------|-------|
| SS (Sangat Setuju) | 5 |
| S (Setuju) | 4 |
| R (Ragu-Ragu) | 3 |
| TS (Tidak Setuju) | 2 |
| STS (Sangat Tidak Setuju) | 1 |

²⁵ Hamni Fadlilah Nasution, *Instrumen Penelitian dan Urgensinya dalam Penelitian Kuantitatif*

Tabel 3.2
Variabel dan Indikator Kuesioner

| Variabel | Indikator |
|---|--|
| Protokol Kesehatan Covid-19 | Pengetahuan dan pelaksanaan Protokol Kesehatan oleh Nasabah |
| | Kesesuaian Protokol Kesehatan Covid-19 oleh Bank dengan Protokol Kesehatan yang diatur Pemerintah Kota Manado serta kualitas pelaksanaannya. |
| Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan | <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) |
| | Reliability (Kehandalan) |
| | Responsiveness (Ketanggapan) |
| | Assurance (Jaminan) |
| | Emphaty (Empati) |

E. Teknik Pengumpulan data.

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan ialah:

1. Teknik Kuesioner

Secara singkat angket (kuesioner) adalah teknik pengumpulan data melalui sejumlah pertanyaan tertulis untuk mendapatkan informasi atau data dari sumber data atau responden.³²

2. Teknik Observasi

³²Drs. Syahrums. M.Pd and Drs. Salim.

Teknik Observasi dilakukan dengan mengamati dan mencatat informasi secara langsung untuk memperoleh gambaran penerapan protokol kesehatan Covid-19 yang dijalankan pihak Bank SulutGo KCP Tuminting serta penerapan terhadap nasabah yang dikaitkan dengan penelitian.

F. Teknik Analisis Data.

Analisis data dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan aplikasi *SPSS* untuk membantu perhitungan, pengelolaan dan analisis data secara statistik. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data analisis kuantitatif.

1. Uji Kualitas Data.

a) Uji Validitas.

Uji Validitas adalah sejauh mana alat ukur tersebut dapat mengukur hal yang mau diukur. Validitas mempermasalahkan sejauh mana pengukuran tepat dalam mengukur apa yang hendak diukur.³³

b) Uji Reliabilitas.

Uji Reliabilitas adalah seberapa jauh suatu alat ukur memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama pada waktu yang berbeda. Dalam pengertian yang paling luas, reliabilitas alat ukur menunjukkan sejauh mana perbedaan-perbedaan individual dalam skor tes disebabkan oleh perbedaan-

³³Febrinawati Yusup, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif," *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan* 7, no. 1 (2018): 17–23, <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>.

perbedaan yang sesungguhnya dalam aspek yang diukur dan sejauh mana dapat dianggap disebabkan oleh kesalahan peluang.³⁴

2. Uji Asumsi Klasik.

a) Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai distribusi yang normal atau tidak.³⁵

b) Uji Linearitas

Uji Linearitas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan secara linear antara variabel dependen terhadap variabel independen yang hendak diuji.³⁶

c) Uji Heteroskedastisitas.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.³⁷

d) Uji Autokorelasi.

Uji Autokorelasi adalah keadaan dimana terjadinya korelasi antara residual pada suatu pengamatan dengan pengamatan lain pada model

³⁴Christiany Suwartono and Clara Moningka, 'Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Skala Identitas Sosial', *Humanitas*, 14.2 (2017), 176 <<https://doi.org/10.26555/humanitas.v14i2.6967>>.

³⁵ Ni Wayan Ade Rosita, Isharijadi, and Juli Murwani, 'Pengaruh Ukuran Perusahaan Dan Profitabilitas Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Jasa Yang Terdaftar Di BEI', *Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi Universitas PGRI Madiun*, 6.2 (2018), 1–13.

³⁶ Moh Djazari, Diana Rahmawati, and Mahendra Adhi Nugraha, 'Pengaruh Sikap Menghindari Risiko Sharing Dan Knowledge Self-Efficacy Terhadap Informal Knowledge Sharing Pada Mahasiswa Fise Uny', *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 2.2 (2013), 181–209 <<https://doi.org/10.21831/nominal.v2i2.1671>>.

³⁷ Rosita, Isharijadi, and Murwani.

regresi.³⁸ Bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ada regresi antar kesalahan pengganggu pada suatu periode dan periode sebelumnya.³⁹

3. Uji Hipotesis.

Uji Hipotesis merupakan uji yang bertujuan untuk membuktikan apakah dugaan dari Hipotesis adalah benar.

a) Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui perbedaan dari dua mean dari dua distribusi data atau digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.⁴⁰

b) Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel bergantung yang disebabkan oleh variabel bebas.⁴¹ Analisis Koefisien Determinasi berfungsi sebagai pengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independent.⁴²

4. Analisis Regresi Sederhana.

Analisis regresi adalah suatu metode statistik yang mengamati hubungan antara variabel terikat Y dan serangkaian variabel bebas X_1, \dots, X_p . Tujuan

³⁸ Alfina Dewi Ratnasari, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Bisnis Online Shop Di Kota Samarinda', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5.1 (2017), 122–34.

³⁹ Rosita, Isharijadi, and Murwani.

⁴⁰ Imam Ghozali, 'Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS', 5.1 (2011).

⁴¹ Retmono Jazib Prasajo, 'Pengaruh Perhatian Orang Tua Dan Kedisiplinan Siswa Terhadap Prestasi Belajar Mata Pelajaran IPS', *Jurnal Penelitian Dan Pendidikan IPS*, 9.2 (2016), 1131–49 <<https://media.neliti.com/media/publications/37082-ID-pengaruh-perhatian-orang-tua-dan-kedisiplinan-belajar-terhadap-prestasi-belajar.pdf>>.

⁴² Ratnasari.

dari metode ini adalah untuk memprediksi nilai Y untuk nilai X yang diberikan. Model regresi linier sederhana adalah model regresi yang paling sederhana yang hanya memiliki satu variabel bebas X. Analisis regresi memiliki beberapa kegunaan, salah satunya untuk melakukan prediksi terhadap variabel terikat Y. Persamaan untuk model regresi linier sederhana adalah sebagai berikut.⁴³

$$Y' = a + bX$$

Keterangan:

Y' = Variabel Dependen (nilai yang diprediksi)

X = Variabel Independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.

1. Sejarah Singkat Bank SulutGo.

PT. Bank Sulut (Bank) dahulu bernama PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara didirikan dengan nama Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Tengah berdasarkan Akte no. 88 tanggal 17 Maret 1961

⁴³Astria Hijriani, Kurnia Muludi, and Erlina Ain Andini, 'PENYAJIAN HASIL PREDIKSI PEMAKAIAN AIR BERSIH PDAM INFORMASI GEOFRAFIS', 11.2 (2016).

oleh Raden Hadiwido, notaris pengganti dari Raden Kadiman, Notaris di Jakarta yang diperbaiki dengan Akte Perubahan Anggaran Dasar No. 22 tanggal 4 Agustus 1961 oleh Raden Kadiman Notaris di Jakarta dan Akta Perubahan Anggaran Dasar No. 46 tanggal 10 Oktober 1961 oleh Raden Hadiwido pengganti dari Raden Kadiman, notaris di Jakarta, yang telah memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan penetapan No. J.A.5/109/6 tanggal 13 Oktober 1961. Berdasarkan Undang-undang No. 13 tahun 1962 tentang ketentuan-ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah. Undang-undang no. 13 tahun 1964 tentang antara lain pembentukan propinsi Daerah Tingkat I Sulawesi Utara berubah menjadi Perusahaan Daerah Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara sesuai Peraturan Daerah tanggal 2 Juni 1964 berikut perubahan-perubahannya dan terakhir diubah berdasarkan Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Sulawesi Utara No. 1 tahun 1999 tentang perubahan bentuk badan hukum Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara No. 1 tahun 1999 tentang perubahan bentuk badan hukum Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara.

Sebagai perseroan terbatas maka pendirian Bank Sulut dilakukan dengan Akta No. 7 tanggal 14 April 1999 dibuat dihadapan Joanes Tommy Lasut, SH, notaris di Manado yang disahkan oleh Menteri Kehakiman R.I dengan Keputusan No. C-8296.HT.01.01.TH'99 tanggal 14 Mei 1999 dan telah diumumkan dalam Berita Negara R.I. No. 63 tanggal 6 Agustus 1999 dan Tambahan Berita Negara R.I. No. 4772. Modal Dasar ditetapkan sebesar Rp. 100 milyar dengan kepemilikan Daerah Propinsi, Kabupaten dan Kota pemegang saham Seri A maksimum sebesar 55 % dan pemegang saham seri B bersama-sama dengan pihak ketiga termasuk koperasi maksimum sebesar 45 %. Saham-saham terbagi atas Saham Seri A sebanyak 550.000 nilai nominal @ Rp. 100.000,- (Seratus ribu rupiah) dan Saham Seri B

sebanyak 450.000 nilai nominal @ Rp. 100.000,- (Seratus ribu rupiah). Perubahan bentuk badan hukum Bank Sulut tersebut merupakan tuntutan dalam rangkai memenuhi salah satu persyaratan mengikuti program rekapitalisasi perbankan karena Bank Sulut menghadapi risiko kewajiban pemenuhan modal minimum (KPPM) kurang dari 8 %.

Berdasarkan Peraturan Daerah No. 84 tahun 1998 tentang Program Rekapitalisasi Bank Umum, Surat Keputusan Bersama Menteri Keuangan dan Gubernur Bank Indonesia No. 135/KMK.017/1999 dan No. 32/17/KEP/GBI tanggal 9 April 1999, Bank Sulut telah menandatangani Perjanjian Rekapitalisasi. Tahun 2004 Pemerintah RI melalui Menteri Keuangan telah menjual kembali (divestasi) seluruh saham negara pada Bank Sulut berdasarkan Perjanjian Jual beli seluruh Saham Negara dan Pelunasan Obligasi Negara pada PT. Bank Sulut tanggal 30 Juni 2004. Setelah Bank Sulut melepaskan diri dari program rekapitalisasi perbankan terjadi beberapa perubahan Anggaran Dasar berkaitan dengan perubahan susunan kepemilikan saham setelah divestasi saham negara, dan terakhir dengan peningkatan modal dasar dari Rp. 100 milyar menjadi Rp. 300 milyar yang telah mendapat persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI No. C-24640 HT.01.04.TH.2006 tanggal 23 Agustus 2006 telah diumumkan dalam Berita Negara RI tanggal 23 Oktober 2006 No. 85 Tambahan No. 11432/2006.

Sesuai dengan hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT Bank Sulut tanggal 8 Mei 2015, Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan No. AHU-0935695.AH.01.02.TAHUN 2015 tanggal 23 Mei 2015 dan Keputusan Dewan komisioner Otoritas Jasa Keuangan No. 17/KDK.03/2015 tanggal 23 September 2015 maka PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara

(PT Bank Sulut) berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Gorontalo (BANK SULUTGO).⁴⁴

2. Visi dan Misi Bank SulutGo.

Visi : Menjadi Bank Inovatif, berdaya saing tinggi dan berorientasi pada kepuasan Nasabah

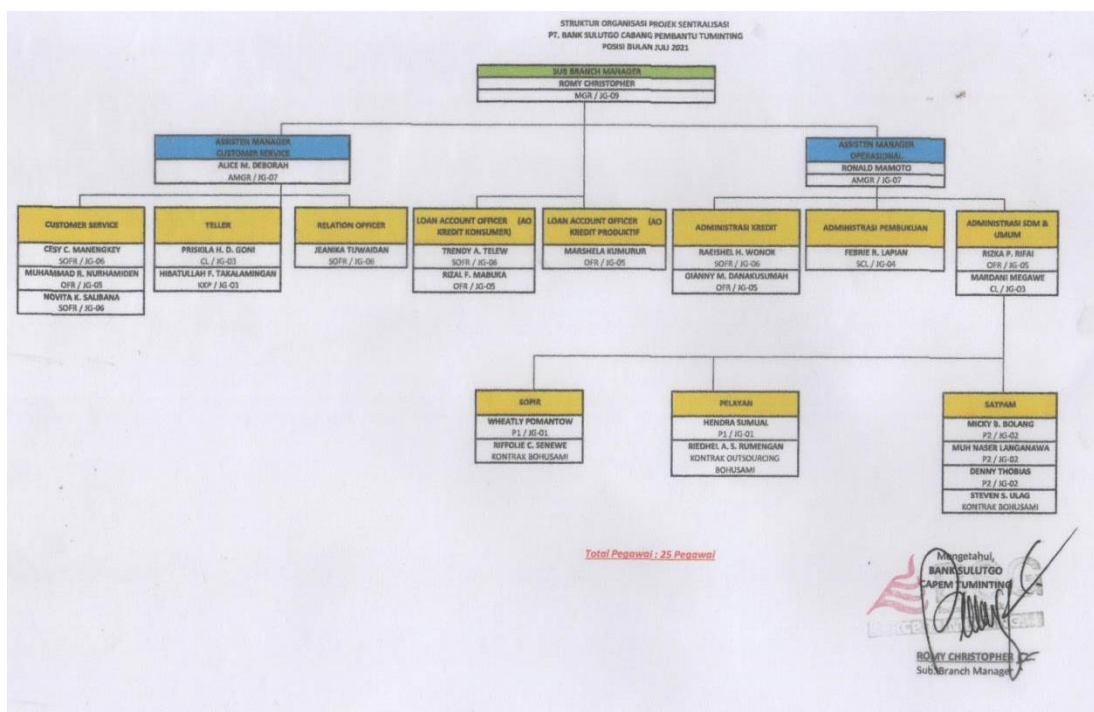
Misi : a. Berkontribusi dalam Pembangunan Daerah yang Berdikari dan Berkeadilan.

b. Terus Berinovasi Menciptakan Model Bisnis, Layanan dan Produk yang Terbaik serta Bernilai Tambah kepada Nasabah.

c. Menciptakan Human Capital sebagai Pilar Penting dalam Pencapaian Visi Perusahaan.⁴⁵

d. Melaksanakan Tata Kelola Perusahaan yang Baik secara Konsisten.

3. Struktur Organisasi Bank SulutGo KCP Tuminting.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank SulutGo KCP Tuminting

4. Jenis- jenis Produk.

a. Produk Dana:

1) SIMPEDA

Simpeda adalah produk tabungan Bank Pembangunan Daerah (BPD) seluruh Indonesia

2) Tabungan Bunaken

Tabungan Bunaken adalah persembahan khusus bagi nasabah dan calon nasabah dengan bunga yang menarik dan fitur menarik lainnya.

3) TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4) Rekening Giro

Rekening Giro Adalah produk dana Bank SulutGo yang bertujuan untuk menghimpun dana masyarakat untuk dikelola secara profesional.

5) Deposito

Deposito adalah produk dana Bank SulutGo yang bertujuan untuk menghimpun dana masyarakat untuk dikelola secara profesional dengan jangka waktu pencairan tersedia dalam beberapa pilihan yaitu 1, 3, 6 dan 12 bulan.

6) Tabungan Bohusami

Tabungan Bohusami adalah Produk khusus bagi nasabah Perorangan kelas menengah kebawah, sebagai wujud apresiasi kepada masyarakat Sulawesi Utara dan Gorontalo untuk lebih menarik minat masyarakat menjadi nasabah Bank SulutGo.

7) Tabungan PNS

Tabungan PNS adalah Tabungan untuk Pegawai Negeri Sipil dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan oleh Bank SulutGo.

8) Tabungan SIMPEL

Tabungan SIMPEL merupakan tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana, dilengkapi dengan fitur yang menarik, guna mendorong budaya menabung sejak dini.

b. Informasi Kredit

1) Kredit Usaha Mikro Sejahtera

KUMS adalah layanan kredit usaha untuk para wirausahawan, pengusaha mikro & Kecil yang bergerak di bidang perdagangan dan jasa produksi.

2) Kredit PNS

KPNS adalah Pemberian Fasilitas Pinjaman kepada Calon Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Negeri Sipil yang tujuan penggunaannya untuk memnuhi segala kebutuhan yang sifatnya memberi manfaat langsung, misalnya : biaya pendidikan, biaya perawatan/pengobatan dan lain-lain.

3) KPPA

KPPA adalah Pemberian fasilitas Kredit kepada pejabat publik, Sekretaris Provinsi dan Sekretaris Kota/Kabupaten dan Anggota Dewan.

4) KSU Lembaga Agama

KSU Lembaga umum adalah Pemberian Fasilitas Kredit kepada tokoh lembaga Agama.

5) KSU Perorangan Umum

KSU Perorangan Umum adalah Pemberian fasilitas kredit kepada

Perorangan / Pegawai yang memiliki penghasilan tetap setiap bulan.

6) Kredit Modal Kerja

Kredit Modal Kerja Transaksional adalah Kredit Modal Kerja usaha yang digunakan untuk membantu pengusaha dalam membiayai proyeknya berdasarkan transaksi atau kontrak kerja (Konstruksi dan atau pengadaan barang).

7) Kredit dengan Cash Colateral

Kredit yang diberikan dengan agunan dana cash yang berupa giro/tabungan di BANK SULUTGO yang diblokir atau deposito di Bank SulutGo baik milik sendiri atau pihak lain.

8) Garansi Bank

Garansi Bank adalah Jaminan pembayaran yang diberikan kepada suatu pihak baik perorangan atau badan/lembaga. Dengan jaminan tersebut bank menyatakan akan memenuhi/membayar kewajiban dari pihak yang dijamin kepada penerima jaminan apabila pihak yang dijamin tidak dapat memenuhi kewajiban atau cidera janji.⁴⁶

5. Manajemen Pengelolaan Bank SulutGo KCP Tuminting.

Bank SulutGo Capem Tuminting dikelola dengan total 25 orang pegawai, dengan 1 *Sub Branch Manager* sebagai Pimpinan Cabang Pembantu. Bank SulutGo Capem Tuminting terdiri atas *front liner* selaku divisi pelayanan nasabah berupa *teller* dan *costumer service* yang terdiri dari 2 *teller*, 2 *Costumer Service*, dan 1 *Ass. Manager*. Bank SulutGo Capem Tuminting melakukan penyaluran dana ke nasabah dalam bentuk kredit yang dikelola oleh divisi kredit konsumen yang terdiri atas 2

⁴⁶ www.banksulutgo.co.id (diakses pada tanggal 17 Agustus 2021 pukul 21.27 WITA)

Administrasi Kredit, dan 4 Staf Kredit.

Dalam kegiatan rumah tangga mengenai SDM Kantor, Bank SulutGo Capem Tuminting didukung oleh 2 Administrasi umum. Terkait kegiatan rumah tangga secara spesifik Bank SulutGo dibantu 2 Pelayan (*Cleaning Service*), 2 Sopir, serta 4 Satpam sebagai pengamanan dengan dibantu 1 orang dari pihak Kepolisian setiap harinya. Untuk kegiatan hubungan dengan pihak luar, Bank SulutGo Capem Tuminting 3 *staff relation Officer*. Terkait Divisi kredit, administrasi umum, pelayan, *relation officer* serta satuan pengamanan dibawahi oleh 1 *Ass. Manager* yang juga membawahi kegiatan pelayanan nasabah.

B. Karakteristik Responden.

Karakteristik responden diperoleh dari hasil pengumpulan data yang dilakukan peneliti melalui kuesioner yang disebarakan kepada nasabah Bank SulutGo KCP Tuminting sebanyak 89 orang yakni sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|---------------|---------------|----------------|----------------|
| 1. | Laki-laki | 35 | 39,33% |
| 2. | Perempuan | 54 | 60,67% |
| Jumlah | | 89 | 100% |

Data bersumber dari jawaban kuesioner yang berasal dari responden yakni nasabah Bank SulutGo KCP Tuminting

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa nasabah pada Bank SulutGo KCP Tuminting yang terpilih sebagai responden tidak terbatas pada Jenis Kelamin tertentu. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh

responden menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin Laki-laki sebesar 39,33% dan responden dengan jenis kelamin Perempuan sebesar 60,67%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase 60,67% atau 54 orang.

2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.

Tabel 4.2
Usia Responden

| No. | Usia | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|---------------|-----------------|----------------|----------------|
| 1. | 20-30 Tahun | 46 | 51,68% |
| 2. | 31-40 Tahun | 11 | 12,35% |
| 3. | 41-50 Tahun | 23 | 25,85% |
| 4. | 50 Tahun keatas | 9 | 10,12% |
| Jumlah | | 89 | 100% |

Data bersumber dari jawaban kuesioner yang berasal dari responden yakni nasabah Bank SulutGo KCP Tuminting

Berdasarkan Tabel diatas, diketahui bahwa jumlah responden dengan usia 20-30 tahun berjumlah 46 orang atau 51,68%, kemudian responden dengan usia 31-40 tahun berjumlah 11 orang atau 12,35%, sedangkan responden dengan usia 41-50 tahun berjumlah 23 orang atau 25,85 %, dan untuk responden dengan usia 50 tahun keatas berjumlah 9 orang atau 10,12% Hal ini menunjukkan bahwa usia responden dalam penelitian ini didominasi oleh usia 20-30 tahun.

3. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.

Tabel 4.3
Pekerjaan Responden

| No. | Pekerjaan | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|---------------|----------------------|----------------|----------------|
| 1. | Pegawai Negeri Sipil | 15 | 16,85% |
| 2. | Karyawan Swasta | 34 | 38,21% |
| 3. | Wirausaha/ Pedagang | 11 | 12,35% |
| 4. | Mahasiswa | 10 | 11,24% |
| 5. | Ibu Rumah Tangga | 10 | 11,24% |
| 6. | Honoror | 5 | 5,62% |
| 7. | Lain-lain | 4 | 4,48% |
| Jumlah | | 89 | 100% |

Data bersumber dari jawaban kuesioner yang berasal dari responden yakni nasabah Bank SulutGo KCP Tuminting

Berdasarkan keterangan tabel 1.3 dapat diketahui tentang pekerjaan responden dalam penelitian ini yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil yakni sebanyak 15 orang atau 16,85%, Karyawan Swasta sebanyak 34 orang atau 38,21%, Wirausaha atau pedagang berjumlah 11 orang atau 12,35%,

Mahasiswa sebanyak 10 orang atau 11,24%, Ibu Rumah Tangga yang berjumlah 10 orang atau 11,24%, Honorer hanya 5 orang atau 5,62% dan untuk pekerjaan lain berjumlah 4 orang atau 4,48% yang terdiri atas Pensiunan 2 orang, bidan 1 orang dan Staff DPD RI 1 orang.

C. Analisis dan Penyajian Data.

1. Uji Validitas

Validitas Sampel diuji pada 89 responden. Dilihat dari tabel koefisien efektif sebesar 5 % yang diambil dari total responden 89 yang dibulatkan menjadi 90 agar bisa menyesuaikan dengan R tabel yaitu sebesar 0,207.

- a. Jika nilai R hitung > nilai R tabel = Valid
- b. Jika nilai R hitung < nilai R tabel = Tidak Valid

Tabel dibawah adalah rangkuman perhitungan R berdasarkan pada koefisien efektif atau validitas sebesar 0,207. Seperti yang dijelaskan diatas bahwa jika nilai R hitung lebih besar (>) dari R tabel maka dikatakan valid, dan sebaliknya jika R hitung lebih kecil (<) dari R tabel maka instrument penelitian tersebut tidak valid.

Tabel 4.4
Data Validasi Protokol Kesehatan Covid-19 (X)

| Pernyataan | R Hitung | R Tabel | Kesimpulan |
|--------------|----------|---------|------------|
| Pernyataan 1 | 0,648 | 0,207 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0,729 | 0,207 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,771 | 0,207 | Valid |
| Pernyataan 4 | 0,758 | 0,207 | Valid |

Data bersumber dari pengolahan data melalui IBM SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas bisa dilihat bahwa pernyataan Protokol Kesehatan Covid-19 (X) adalah valid. Hal ini dikarenakan setiap pernyataan dari variabel x, nilai R hitung lebih besar (>) dari R tabel.

Tabel 4.5
Data Validasi Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan (Y)

| Pernyataan | R Hitung | R Tabel | Kesimpulan |
|---------------|----------|---------|------------|
| Pernyataan 1 | 0,775 | 0,207 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0,739 | 0,207 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,823 | 0,207 | Valid |
| Pernyataan 4 | 0,835 | 0,207 | Valid |
| Pernyataan 5 | 808 | 0,207 | Valid |
| Pernyataan 6 | 769 | 0,207 | Valid |
| Pernyataan 7 | 791 | 0,207 | Valid |
| Pernyataan 8 | 683 | 0,207 | Valid |
| Pernyataan 9 | 599 | 0,207 | Valid |
| Pernyataan 10 | 619 | 0,207 | Valid |
| Pernyataan 11 | 631 | 0,207 | Valid |

Data bersumber dari pengolahan data melalui IBM SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas bisa dilihat bahwa pernyataan Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan (Y) juga menunjukkan hal yang sama yaitu valid. Hal ini dikarenakan setiap pernyataan dari variabel y yang berjumlah 11 pernyataan, nilai R hitung dari setiap pernyataan lebih besar ($>$) dari R tabel.

2. Uji Reliabilitas.

Uji Reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dengan bantuan IBM SPSS Statistics 25, dan diperoleh hasil rekapitulasi item kuesioner hasil Uji Reliabilitas yakni:

Tabel 4.6
Uji Reliabilitas Protokol Kesehatan Covid-19 (X)

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,702 | 4 |

Data bersumber dari pengolahan data melalui IBM SPSS 25

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan (Y)

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,938 | 11 |

Data bersumber dari pengolahan data melalui IBM SPSS 25

Pengujian Reliabilitas pada kuesioner dinyatakan reliable karena nilai yang diperoleh melebihi nilai standar yaitu 0,6. Tabel diatas menjelaskan bahwa uji reliabilitas untuk variabel x sebesar 0,702 atau lebih besar dari nilai standar yakni 0,6 dan uji reliabilitas untuk variabel y sebesar 0,938 yang juga lebih besar dari nilai standar yaitu 0,6. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel Protokol Kesehatan Covid-19 atau variabel x dan Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan untuk menunjukkan keandalan dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berkorelasi.

3. Uji Normalitas

- a. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 4.8
Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 89 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 3.01115181 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .091 |
| | Positive | .091 |
| | Negative | -.084 |

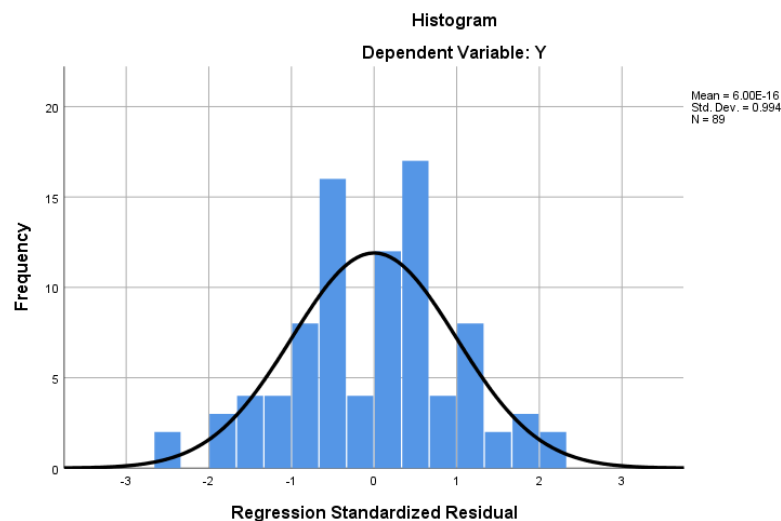
| | |
|------------------------|-------------------|
| Test Statistic | .091 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .067 ^c |

Data bersumber dari pengolahan data melalui IBM SPSS 25

Berdasarkan tabel uji normalitas diatas maka diketahui nilai signifikansi sebesar 0,67 yang mana $0,67 > 0,05$. Bisa dikatakan bahwa kuesioner untuk penelitian ini terdistribusi dengan normal atau dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi **normal**.

b. Uji Normalitas dengan Grafik

Uji Normalitas juga bisa dijelaskan lewat grafik histogram. Hanya saja grafik histogram tidak mendeskripsikan secara detail dan bisa saja memperlihatkan distribusi secara normal sedangkan dalam table statistik sebaliknya

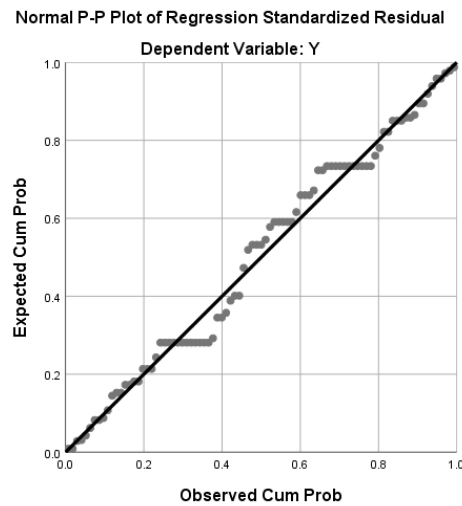


Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik

Berdasarkan gambar Grafik Histogram menunjukkan bahwa variabel Protokol Pencegahan Penulara Covid-19 (X) dan variabel

Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan (Y) terdistribusi normal.

c. Uji Normalitas dengan Plots pp.



Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas dengan Plot

Berdasarkan gambar Plot menunjukkan bahwa data terdistribusi disekitar garis diagonal yang menunjukkan bahwa data memenuhi asumsi normalitas atau data terdistribusi normal.

4. Uji Linearitas

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel x dan y mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan.

**Tabel 4.9
Uji Linearitas**

| ANOVA Table | | | | | | | |
|-----------------------------|-------------------|------------|----------------|----|-------------|---------|------|
| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Agresi vitas * Religi | Between Groups | (Combined) | 1563.372 | 6 | 260.562 | 28.542 | .000 |
| | | Linearity | 1514.056 | 1 | 1514.056 | 165.850 | .000 |

| | | | | | | | |
|--------|---------------|--------------------------------|----------|----|-------|-------|------|
| usitas | | Deviation from Linearity | 49.316 | 5 | 9.863 | 1.080 | .377 |
| | Within Groups | | 748.583 | 82 | 9.129 | | |
| | Total | | 2311.955 | 88 | | | |

Data bersumber dari pengolahan data melalui IBM SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa telah diperoleh nilai dari Uji Linearitas atau nilai *Deviation from Linearity Sig* sebesar 0.377 atau lebih besar dari nilai standar yaitu 0,05 maka dapat dikatakan dan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara Variabel Protokol Kesehatan Covid-19 (X) dengan Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan (Y).

5. Uji Heterokedastisitas.

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui jika dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji Heterokedastisitas dalam penelitian ini menggunakan Uji Glejser.

Tabel 4.10
Uji Heterokedastisitas

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1.916E-15 | 3.356 | | .000 | 1.000 |
| | Religiusitas | .000 | .191 | .000 | .000 | 1.000 |

a. Dependent Variable: ABRESID

Data bersumber dari pengolahan data melalui IBM SPSS 25

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel bebas dalam Uji Glejser bernilai 1,00 atau $> 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

6. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk mengetahui model regresi linear memiliki korelasi antara kesalahan pengganggu pada suatu periode dan periode sebelumnya ($t-1$). Pengujian ada tidaknya autokorelasi dalam penelitian ini menggunakan uji Durbin-Watson. Untuk dasar pengambilan keputusan yaitu:

- $d < dL$ atau $d > 4-dL$, maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- $dU < d < 4-dU$ maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak terdapat autokorelasi.
- $dL < d < dU$ atau $4-dU < d < 4-dL$, artinya tidak ada kesimpulan.

Tabel 4.11
Uji Autokorelasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .809 ^a | .655 | .651 | 3.028 | 2.079 |

a. Predictors: (Constant), Religiusitas

b. Dependent Variable: Agresivitas

Data bersumber dari pengolahan data melalui IBM SPSS 25

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Durbin-Watson (DW) sebesar 2,079. Nilai ini jika dibandingkan dengan nilai tabel yang menunjukkan nilai signifikansi 5% dari jumlas sampel (n) 89 dan jumlah variabel independen ($k=1$), maka tabel DW yaitu:

Tabel 4.12

Durbin-Watson (DW)

| n | K=1 | |
|----|--------|--------|
| | dL | dU |
| 80 | 1,6114 | 1,6620 |
| 89 | 1,6324 | 1,6778 |

Data bersumber dari pengolahan data melalui IBM SPSS 25

Nilai DW yaitu 2,079 > dari nilai (dU) yaitu 1,6778, dan < 4-dU (4-1,6778 = 2,3222) . Jadi disimpulkan bahwa hipotesis nol diterima, yang berarti tidak terdapat autokorelasi.

7. Uji Hipotesis

a. Uji secara Parsial (Uji t)

Uji Parsial atau Uji t bertujuan untuk menunjukkan bagaimana pengaruh antara variabel independent dalam memperjelas atau menerangkan variabel dependent. Pengujian ini menggunakan signifikansi 5% dalam pengujiannya dan melakukan perbandingan antara t tabel . Jika nilai t hitung lebih besar (>) dari t tabel maka variabel independent atau variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent atau variabel terikat. Begitu juga sebaliknya, jika nilai t hitung lebih kecil (<) dari t tabel maka variabel independent atau variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent atau variabel terikat. Untuk dasar pengambilan keputusan dalam Uji Parsial atau Uji T yakni sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Sig. (signifikansi) kurang dari (<) 0,05 atau T hitung > T tabel, maka terdapat pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

- 2) Jika nilai Sig. (signifikansi) lebih dari ($>$) 0,05 atau T hitung $<$ T tabel, maka tidak terdapat pengaruh dari variabel bebas (X)

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4.105 | 3.356 | | 1.223 | .225 |
| | Religiusitas | 2.450 | .191 | .809 | 12.849 | .000 |

a. Dependent Variable: Agresivitas

terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 4.13
Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

Data bersumber dari pengolahan data melalui IBM SPSS 25

$$T_{\text{tabel}} = T (A/2:N-K-1) = 0,025/87 = 1.98698$$

Berdasarkan tabel 4.13, diketahui nilai Sig. sebesar 0,000 atau nilai Sig. $<$ 0,05 dan nilai T Hitung 12,849 lebih besar dari T tabel yaitu

1.98698. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel x terhadap variabel y.

b. Uji R²

Koefisien determinasi R² bertujuan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel independent (X).

Tabel 4.14

Tabel Uji R²

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .809 ^a | .655 | .651 | 3.028 |

a. Predictors: (Constant), Religiusitas

Data bersumber dari pengolahan data melalui IBM SPSS 25

Sedangkan untuk presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat dari tabel bahwa nilai koefisien determinasi atau (R Square) sebesar 0,655 atau besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 65,5%.

8. Uji Regresi Linear Sederhana

Uji Regresi Linear Sederhana bertujuan untuk menguji sejauh mana pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Untuk pengambilan keputusan dalam pengujian ini, berdasarkan atas:

- a. Jika nilai Sig. (signifikansi) kurang dari 0,05 maka terdapat pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel (Y).
- b. Jika nilai Sig. (signifikansi) lebih dari 0,05 maka tidak terdapat pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel (Y).

Tabel 4.15
Uji Regresi Linear Sederhana

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 1514.056 | 1 | 1514.056 | 165.087 | .000 ^b |
| | Residual | 797.899 | 87 | 9.171 | | |
| | Total | 2311.955 | 88 | | | |

a. Dependent Variable: Agresivitas

b. Predictors: (Constant), Religiusitas

Data bersumber dari pengolahan data melalui IBM SPSS 25

Tabel diatas menjelaskan bahwa nilai F hitung adalah 165,087 dengan Sig. sebesar 0,000 atau bisa dikatakan bahwa nilai Sig. < 0,05 . Jadi bisa disimpulkan bahwa variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 4.16
Tabel Koefisien Regresi
Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance |
| 1 | (Constant) | 4.105 | 3.356 | | 1.223 | .225 | |
| | Religiusitas | 2.450 | .191 | .809 | 12.849 | .000 | 1.000 |

Data bersumber dari pengolahan data melalui IBM SPSS 25

Diketahui bahwa nilai Constant (a) sebesar 4,105, sedangkan untuk nilai koefisien regresi (b) sebesar 2,450, sehingga persamaan linearnya dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 4,105 + 2,450X$$

Persamaan regresi dapat dijelaskan yaitu:

Konstanta sebesar 4,105 menjelaskan bahwa nilai konsistensi variable partisipasi adalah 4,105

Koefisien regresi religiusitas (X) adalah 2,450 yang menjelaskan bahwa setiap variable X mengalami peningkatan sebesar 1% atau meningkatnya nilai koefisien regresi, maka nilai partisipasi dari variable Y bertambah sebesar 2,450. Koefisien regresi bernilai positif yang menyatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil dari Uji Hipotesis yakni Uji T, dijelaskan bahwa variable Protokol Kesehatan Covid-19 berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan. Dapat dilihat dari yang telah dijelaskan bahwa T hitung pada variabel Protokol Kesehatan Covid-19 yaitu sebesar 12,849 yang lebih kecil dari T tabel yang hanya sebesar 1.98698.

Dengan ini, maka hipotesis menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara Protokol Kesehatan Covid-19 terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan.

Hasil Uji R² juga menjelaskan nilai R Square sebesar 0,655 yang berarti bahwa Pengaruh Protokol Kesehatan Covid-19 terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan yaitu sebesar 65,5%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel Protokol Kesehatan Covid-19 berdasarkan koefisien determinasi berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan sebesar 65,5% dan sisanya yaitu 34,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Persamaan regresi dalam penelitian ini telah diuji dengan cara melihat nilai F dan nilai signifikansi. Berdasarkan persamaan regresi yang telah diuji melaluis IBM SPSS 25, pada tabel Anova dijelaskan bahwa perolehan nilai F adalah 165,087 dengan signifikansi sebesar 0,000 atau bisa dikatakan bahwa nilai Sig. < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolakan dan koefisien persamaan regresi signifikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Variabel Protokol Kesehatan Covid-19 (variabel x) berpengaruh signifikan terhadap variabel Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan (variabel y). Hal ini dilihat dari t hitung pada variabel Protokol Kesehatan Covid-19 (variabel x) sebesar 12,849 yang lebih kecil dari t tabel.

Pengaruh Protokol Kesehatan Covid-19 terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan berdasarkan koefisien determinasi R^2 berpengaruh sebesar 65,5%. Sisa dari presentase sebesar 34,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Hipotesis awal atau H_0 juga telah dibuktikan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari Protokol Kesehatan Covid-19 terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan pada Nasabah Bank SulutGo KCP Tuminting.

B. Saran

Dari hasil penelitian ini yang berjudul Pengaruh Protokol Kesehatan Covid-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan, penulis memberikan beberapa saran agar nantinya dapat dipertimbangkan, yakni sebagai berikut:

1. Protokol Kesehatan Covid-19 mengatur tentang pola hidup dan batasan interaksi yang baru bagi masyarakat ditengah pandemi Covid-19 agar masyarakat tidak terpapar atau tidak tertular Covid-19. Untuk itu Peneliti menyarankan untuk terus menjaga dan menjalankan Protokol Kesehatan Covid-19 terutama ketika beraktifitas di tempat umum seperti Bank dan lain-lain. Peneliti juga menyarankan agar masyarakat dapat lebih peka terhadap kesesuaian Protokol yang dijalankan di tempat umum dengan Protokol Kesehatan yang telah diatur oleh pemerintah.

2. Kekurangan penelitian ini dapat menjadi gagasan untuk penelitian selanjutnya dan peneliti menyarankan untuk menggunakan sampel yang lebih banyak serta variabel-variabel yang lebih banyak pula untuk menunjang penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Tri, and Rr. Indah Mustikawati, 'Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah', *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 2.1 (2013), 182–98 <<https://doi.org/10.21831/nominal.v2i1.1655>>
- Budiwanto, Setyo, 'Metode Statistika: Untuk Mengolah Data Keolahragaan', *Metode Statistika*, 2017, 1–191
- Cahyani, Putri Dwi, 'Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta', *Esensi*, 6.2 (2016), 151–62 <<https://doi.org/10.15408/ess.v6i2.3570>>

Chhikara, B S, Brijesh Rathi, Jyoti Singh, and Poonam FNU, 'Corona Virus SARS-CoV-2 Disease COVID-19: Infection, Prevention and Clinical Advances of the Prospective Chemical Drug Therapeutics: A Review on Corona Virus Disease COVID-19, Epidemiology, Prevention, and Anticipated Therapeutic Advances', *Chemical Biology Letters*, 7.1 (2020), 63–72 <<http://thesciencein.org/journal/index.php/cbl/article/view/103>>

Daga, Rosnaini, *Buku 1 , Citra , Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*, 2017

Djazari, Moh, Diana Rahmawati, and Mahendra Adhi Nugraha, 'Pengaruh Sikap Menghindari Risiko Sharing Dan Knowledge Self-Efficacy Terhadap Informal Knowledge Sharing Pada Mahasiswa Fise Uny', *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 2.2 (2013), 181–209 <<https://doi.org/10.21831/nominal.v2i2.1671>>

Drs. Syahrums. M.Pd, and M.Pd Drs. Salim, 'Persepsi Guru Terhadap Media AEGIS LS Dalam Pembelajaran Matematika Pada Kurikulum 2013', *E-Book*, 2012, 133

Ekawati, Aminah, 'Pengaruh Kecemasan Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa Kelas VII SMPN 13 Banjarmasin', *Math Didactic: Jurnal Pendidikan Matematika*, 1.3 (2015), 164–69 <<https://doi.org/10.33654/math.v1i3.16>>

Febriana, Nina Indah, 'Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung', *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3.1 (2016)

<<https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>>

Febriansyah, Angky, 'Tinjauan Atas Proses Penyusunan Laporan Keuangan Pada Young Entrepreneur Academy Indonesia Bandung', *Jurnal Riset Akuntansi*, 8.2 (2017) <<https://doi.org/10.34010/jra.v8i2.525>>

fernos, jhon, and Yosef Eka Putra, 'Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mega Syari'Ah Padang', 2019, 1–24 <<https://doi.org/10.31219/osf.io/y2baf>>

Ghozali, Imam, 'Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS', 5.1 (2011)

Hadisurya, Julia, 'Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank', *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 1.2 (2008), 78 <<https://doi.org/10.25105/jmpj.v1i2.1211>>

Hijriani, Astria, Kurnia Muludi, and Erlina Ain Andini, 'PENYAJIAN HASIL PREDIKSI PEMAKAIAN AIR BERSIH PDAM INFORMASI GEOGRAFIS', 11.2 (2016)

Kuswanto, A., 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 14.2 (2009), 5873

Masduki, Anang, 'Al-Qur'an Dan Budaya Komunikasi Dalam Musyawarah: Telaah Surah Ali Imron 159 Dalam Pandangan Mufassir', *CHANNEL Jurnal Komunikasi*, 3.2 (2015) <<https://doi.org/10.12928/channel.v3i2.3273>>

Dr. Sunardi, SE, M. Si. / Sri Handayani, SE.Sy, Kualitas Pelaynan dalam Islam

dan Kepercayaan terhadap lembaga amil zakat Infaq dan Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia.

<<http://www.springer.com/series/15440%0Apapers://ae99785b-2213-416d-aa7e-3a12880cc9b9/Paper/p18311>>

NURYADI, TUTUT DEWI ASTUTI, ENDANG SRI UTAMI, and MARTINUS BUDIANTARA, *Dasar-Dasar Statistika Penelitian*, 2017
<http://lppm.mercubuana-yogya.ac.id/wp-content/uploads/2017/05/Buku-Ajar_Dasar-Dasar-Statistik-Penelitian.pdf>

Perbankan, Buku Manajemen, 'Buku 1. Manajemen Perbankan', December, 2019

Prasojo, Retmono Jazib, 'Pengaruh Perhatian Orang Tua Dan Kedisiplinan Siswa Terhadap Prestasi Belajar Mata Pelajaran IPS', *Jurnal Penelitian Dan Pendidikan IPS*, 9.2 (2016), 1131–49
<<https://media.neliti.com/media/publications/37082-ID-pengaruh-perhatian-orang-tua-dan-kedisiplinan-belajar-terhadap-prestasi-belajar.pdf>>

Ratnasari, Alfina Dewi, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Bisnis Online Shop Di Kota Samarinda', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5.1 (2017), 122–34

Riskesdas, Kemenkes, 'Corona Virus Disease 2019', *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, Nomor 9.Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) (2020), 2–6

<<http://jurnalrespirologi.org/index.php/jri/article/view/101>>

Rosita, Ni Wayan Ade, Isharijadi, and Juli Murwani, 'Pengaruh Ukuran Perusahaan Dan Profitabilitas Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Jasa Yang Terdaftar Di BEI', *Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi Universitas PGRI Madiun*, 6.2 (2018), 1–13

Suwartono, Christiany, and Clara Moningka, 'Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Skala Identitas Sosial', *Humanitas*, 14.2 (2017), 176
<<https://doi.org/10.26555/humanitas.v14i2.6967>>

Teuku Aliansyah, Hafasnuddin, Shabri, 'Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh', *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 1.1 (2012), 32–39

Tim Kerja Kementerian Dalam Negeri, 'Pedoman Umum Menghadapi Pandemi Covid-19 Bagi Pemerintah Daerah: Pencegahan, Pengendalian, Diagnosis Dan Manajemen', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2013), 1689–99 <<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>>

Yunus, Nur Rohim, and Annissa Rezki, 'Kebijakan Pemberlakuan Lock Down Sebagai Antisipasi Penyebaran Corona Virus Covid-19', *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 7.3 (2020), 227–38
<<https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i3.15083>>

Yusup, Febrinawati, 'Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif', *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7.1 (2018), 17–

23 <<https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>>

LAMPIRAN

Lampiran 1 (Kuesioner)

| | |
|--|--|
|  <p>Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado</p> | KUESIONER PENGARUH PROTOKOL KESEHATAN COVID-19 TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DALAM BIDANG PELAYANAN |
| | Nama : |
| | Usia : |
| | Jenis Kelamin : |
| | Pekerjaan : |

Angket ini bertujuan sebagai instrumen penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Protokol Kesehatan Covid-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Bidang Pelayanan di Bank Sulutgo KCP Tuminting)”. Untuk itu peneliti memohon kesediaan Bapak/ Ibu selaku Nasabah Bank SulutGo KCP Tuminting untuk mengisi angket ini, dan memberikan jawaban yang sesuai dengan kondisi yang dirasakan Bapak/Ibu saat ini.

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda (✓) pada salah satu alternatif jawaban Bapak/ Ibu yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Apabila Bapak/ Ibu menemui hal-hal yang kurang dimengerti, kiranya dapat langsung ditanyakan kepada peneliti.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

R = Ragu-ragu

A. Protokol Kesehatan Covid-19 (X).

| No. | Pernyataan | SS | S | R | TS | STS |
|-----|--|----|---|---|----|-----|
| 1. | Nasabah mengetahui Protokol Kesehatan Covid-19 yang diatur Pemerintah, khususnya Pemerintah Kota Manado. | | | | | |
| 2. | Protokol Kesehatan Covid-19 yang dianjurkan Bank SulutGo KCP Tuminting sesuai dengan yang diatur Pemerintah Kota Manado. | | | | | |
| 3. | Protokol Kesehatan Covid-19 yang dianjurkan Bank SulutGo KCP Tuminting berjalan dengan baik. | | | | | |
| 4. | Nasabah menjalankan Protokol Kesehatan Covid-19 yang dianjurkan oleh Pihak Bank SulutGo KCP Tuminting. | | | | | |

B. Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan (Y).

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

| No. | Pernyataan | SS | S | R | TS | STS |
|-----|--|----|---|---|----|-----|
| 1. | Fasilitas penunjang seperti tempat cuci tangan dan <i>hand sanitizer</i> untuk pelaksanaan Protokol Kesehatan Covid-19 tersedia dengan lengkap di lingkungan Bank SulutGo KCP Tuminting. | | | | | |
| 2. | Kondisi fasilitas penunjang seperti tempat cuci tangan dan <i>hand sanitizer</i> untuk pelaksanaan Protokol Kesehatan Covid-19 di lingkungan Bank SulutGo KCP Tuminting dalam kondisi baik dan bisa dipakai. | | | | | |
| 3. | Kondisi lingkungan gedung Bank SulutGo bersih dan nyaman ditengah masa Pandemi Covid-19. | | | | | |

2. *Realibility* (Kehandalan)

| No. | Pernyataan | SS | S | R | TS | STS |
|-----|--|----|---|---|----|-----|
| 1. | Pihak Bank SulutGo KCP Tuminting memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diperlukan Nasabah. | | | | | |
| 2. | Pelayanan yang diberikan kepada seluruh Nasabah oleh Pihak Bank SulutGo berjalan dengan baik dan tanpa adanya kesalahan. | | | | | |

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

| No. | Pernyataan | SS | S | R | TS | STS |
|-----|---|----|---|---|----|-----|
| 1. | Pihak Bank SulutGo KCP Tuminting selalu siap melayani Nasabah ditengah Pandemi Covid-19 saat bertransaksi di Bank. | | | | | |
| 2. | Pihak Bank SulutGo KCP Tuminting menyampaikan himbauan terhadap Protokol Kesehatan Covid-19 yang dianjurkan kepada nasabah. | | | | | |

4. *Assurance* (Jaminan).

| No. | Pernyataan | SS | S | R | TS | STS |
|-----|--|----|---|---|----|-----|
| 1. | Nasabah dipercayakan melaksanakan Protokol Kesehatan Covid-19 untuk diri sendiri dengan sepenuhnya. | | | | | |
| 2. | Nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi dengan adanya Protokol Kesehatan Covid-19 yang dianjurkan oleh Pihak Bank SulutGo KCP Tuminting. | | | | | |

5. *Emphaty* (Empati)

| No. | Pernyataan | SS | S | R | TS | STS |
|-----|---|----|---|---|----|-----|
| 1. | Pihak Bank SulutGo KCP Tuminting tidak membedakan Nasabah dalam pelaksanaan Protokol Kesehatan Covid-19. | | | | | |
| 2. | Nasabah yang tidak mematuhi dan tidak menjalankan Protokol Kesehatan Covid-19 dihimbau dengan baik dan penuh perhatian. | | | | | |

Lampiran 2 (Hasil Tanggapan Responden)

| No. | Nama Responden | Protokol Kesehatan Covid-19 (X) | | | | Jumlah |
|-----|------------------------|---------------------------------|---|---|---|--------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | Kristanto Pailaha | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 2 | Tuyan | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 3 | Iriani A. Gurumias | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 4 | Injilia Pudi | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 5 | Nendy Baraming | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 6 | Wembly F. Lumisang | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 |
| 7 | Marlin M. Geruni | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 8 | Jeisi Nansi Kantale | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 9 | Julien Bawole | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 10 | Anggita Tuyan | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 11 | Rusni Nur | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 |
| 12 | Aprilia Wokas | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 13 | Wo E. S. | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 14 | Tessalonika Kiroyan | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 15 | Rani | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 16 | Jane Lumi | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 17 | Christian Timbong | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 18 | Conny Katiandagho | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 19 | Pretty Prescilia | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 20 | Jones Lukas | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 21 | Lydia Kalengkongan | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 22 | Sahrul Pono | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 23 | Anjeli Kobor | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 24 | Samuel Nanditio | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 25 | Jonas Lukas | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 26 | Ramsul Samir | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 |
| 27 | Heder Mamonto | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 28 | Djihad Sabari | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 |
| 29 | Agustinus Makatengkeng | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 30 | Siti Z. Malangii | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 |
| 31 | Marwiyah Muhammad | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 32 | Agus F. Abdul | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 33 | Lismah | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 34 | Olva Mamonto | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |

| | | | | | | |
|----|--------------------------|---|---|---|---|----|
| 35 | Isran Umar | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 36 | Sumiati Tahir | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 37 | Siti Mayakin Dude | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 38 | Hadiba Mokodompit | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 39 | Romi Dude | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 40 | Rahmat Harindah | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 41 | Hamzah Muin | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 42 | Ibnu Mansur | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 43 | Warni Ibrahim | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 44 | Izmi N. Masloman | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 45 | Hilda | 4 | 5 | 5 | 3 | 17 |
| 46 | Putri F. Papatungan | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 47 | Alisiyah Basala | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 48 | Aning Latodjo | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 49 | Ansar Basala | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 50 | Astrid Basala | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 51 | Angge Mokodongan | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 52 | Abdulgani Daud | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 53 | Lady Intan Chasanah | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 54 | Yanti R. Badjuka | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 55 | Amran Helingo | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 56 | Alan Tampilang | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 57 | Lanlan Tuyu | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 58 | Andi Khairun Bongkang | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 59 | Vitaria Bachmid | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 60 | Sitti Umar | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 61 | Andi Darmawan Bongkang | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 62 | Dina Pobela | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 63 | Suciati Mokodompit | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 64 | Roman Majid | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 65 | Dewi S. A. Nasrul | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 66 | Triska Maharani Pardede | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 67 | Sain Jojang | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 68 | Abdul Rahman Soga | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 69 | Gita Aprilia | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 70 | Sriwahyuni Kaila | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 |
| 71 | Srinita Rahmayanti Babay | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |

| | | | | | | |
|--------|--------------------------|-----|-----|-----|-----|------|
| 72 | H. Kasim | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 73 | Mansyur Rakanio | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 74 | Nuraini Taha | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 75 | Yulianti Octavia Otoluwa | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 76 | Veinal | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 |
| 77 | Rizka Aprilia | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 78 | Nanda Makalalag | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 79 | Chairun Nisa | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 80 | Gabriel Isak | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 81 | Joshua Miracle | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 82 | Yuman Mohamad | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 |
| 83 | Kadek | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 84 | Yulin Mohamad | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 85 | Nasir Datingi | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 86 | Nadya Achmad | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| 87 | Haryono Laiya | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 88 | Devilla Antu | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 89 | Djalaludin | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| Jumlah | | 393 | 392 | 385 | 389 | 1559 |

| No. | Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan (Y) | | | | | | | | | | | Jumlah |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | |
| 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 49 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 52 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 43 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 43 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 41 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 54 |
| 8 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 55 |
| 83 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 55 |
| 84 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 55 |
| 85 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 86 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 39 |
| 87 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 88 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 47 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |

Lampiran 3 (Uji Kualitas Data)

a. Uji Validitas Protokol Kesehatan Covid-19 (X)

Correlations

| | | X01 | X02 | X03 | X04 | Total |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X01 | Pearson Correlation | 1 | .343** | .287** | .365** | .648** |
| | Sig. (2-tailed) | | .001 | .006 | .000 | .000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X02 | Pearson Correlation | .343** | 1 | .475** | .348** | .729** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | | .000 | .001 | .000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X03 | Pearson Correlation | .287** | .475** | 1 | .422** | .771** |
| | Sig. (2-tailed) | .006 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X04 | Pearson Correlation | .365** | .348** | .422** | 1 | .758** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .001 | .000 | | .000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Total | Pearson Correlation | .648** | .729** | .771** | .758** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Uji Validitas Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan (Y)

| Correlations | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | Y01 | Y02 | Y03 | Y04 | Y05 | Y06 | Y07 | Y08 | Y09 | Y10 | Y11 | Jumlah |
| Y1 | Pearson Correlation | 1 | .750** | .559** | .553** | .525** | .448** | .549** | .599** | .599** | .619** | .631** | .775** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Y2 | Pearson Correlation | .750** | 1 | .491** | .488** | .567** | .369** | .662** | .563** | .563** | .514** | .503** | .739** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Y3 | Pearson Correlation | .559** | .491** | 1 | .671** | .658** | .727** | .543** | .625** | .625** | .706** | .593** | .823** |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--------|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y10 | Pears on Correlation | .619** | .514** | .706** | .649** | .598** | .625** | .539** | .668** | .668** | 1 | .776** | .835** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Y11 | Pears on Correlation | .631** | .503** | .593** | .688** | .585** | .612** | .651** | .570** | .570** | .776** | 1 | .824** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Jumlah | Pears on Correlation | .775** | .739** | .823** | .835** | .808** | .769** | .791** | .775** | .775** | .835** | .824** | 1 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

c. Uji Reliabilitas Protokol Kesehatan Covid-19 (X)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .702 | 4 |

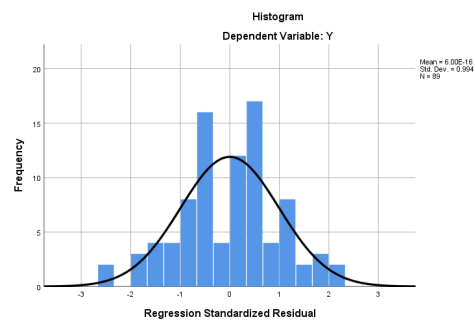
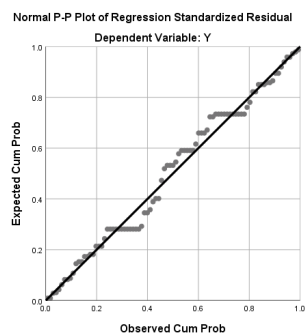
d. Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Bidang Pelayanan (Y)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .938 | 11 |

Lampiran 4 (Uji Asumsi Klasik)

a. Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 89 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 3.01115181 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .091 |
| | Positive | .091 |
| | Negative | -.084 |
| Test Statistic | | .091 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .067 ^c |

b. Uji Linearitas

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------------------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
| Agresivitas * Religiusitas | Between Groups | (Combined) | 1563.372 | 6 | 260.562 | 28.542 | .000 |
| | | Linearity | 1514.056 | 1 | 1514.056 | 165.850 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 49.316 | 5 | 9.863 | 1.080 | .377 |
| | Within Groups | | 748.583 | 82 | 9.129 | | |
| | Total | | 2311.955 | 88 | | | |

c. Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1.916E-15 | 3.356 | | .000 | 1.000 |
| | Religiusitas | .000 | .191 | .000 | .000 | 1.000 |

a. Dependent Variable: ABRESID

d. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .809 ^a | .655 | .651 | 3.028 | 2.079 |

a. Predictors: (Constant), Religiusitas

b. Dependent Variable: Agresivitas

Lampiran 5 (Uji Hipotesis)

a. Uji T

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4.105 | 3.356 | | 1.223 | .225 |
| | Religiusitas | 2.450 | .191 | .809 | 12.849 | .000 |

a. Dependent Variable: Agresivitas

b. Uji R2

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .809 ^a | .655 | .651 | 3.028 |

a. Predictors: (Constant), Religiusitas

Lampiran 6 (Uji Analisis Regresi Linear Sederhana)

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 1514.056 | 1 | 1514.056 | 165.087 | .000 ^b |
| | Residual | 797.899 | 87 | 9.171 | | |
| | Total | 2311.955 | 88 | | | |

a. Dependent Variable: Agresivitas

b. Predictors: (Constant), Religiusitas

Lampiran 7 (Nilai R Tabel)

| df = (N-2) | Tingkat signifikansi untuk uji satu arah | | | | |
|------------|--|--------|--------|--------|--------|
| | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.0005 |
| | Tingkat signifikansi untuk uji dua arah | | | | |
| | 0.1 | 0.05 | 0.02 | 0.01 | 0.001 |
| 1 | 0.9877 | 0.9969 | 0.9995 | 0.9999 | 1.0000 |
| 2 | 0.9000 | 0.9500 | 0.9800 | 0.9900 | 0.9990 |
| 3 | 0.8054 | 0.8783 | 0.9343 | 0.9587 | 0.9911 |
| 4 | 0.7293 | 0.8114 | 0.8822 | 0.9172 | 0.9741 |
| 5 | 0.6694 | 0.7545 | 0.8329 | 0.8745 | 0.9509 |
| 6 | 0.6215 | 0.7067 | 0.7887 | 0.8343 | 0.9249 |
| 7 | 0.5822 | 0.6664 | 0.7498 | 0.7977 | 0.8983 |
| 8 | 0.5494 | 0.6319 | 0.7155 | 0.7646 | 0.8721 |

| | | | | | |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|
| 9 | 0.5214 | 0.6021 | 0.6851 | 0.7348 | 0.8470 |
| 10 | 0.4973 | 0.5760 | 0.6581 | 0.7079 | 0.8233 |
| 11 | 0.4762 | 0.5529 | 0.6339 | 0.6835 | 0.8010 |
| 12 | 0.4575 | 0.5324 | 0.6120 | 0.6614 | 0.7800 |
| 13 | 0.4409 | 0.5140 | 0.5923 | 0.6411 | 0.7604 |
| 14 | 0.4259 | 0.4973 | 0.5742 | 0.6226 | 0.7419 |
| 15 | 0.4124 | 0.4821 | 0.5577 | 0.6055 | 0.7247 |
| 16 | 0.4000 | 0.4683 | 0.5425 | 0.5897 | 0.7084 |
| 17 | 0.3887 | 0.4555 | 0.5285 | 0.5751 | 0.6932 |
| 18 | 0.3783 | 0.4438 | 0.5155 | 0.5614 | 0.6788 |
| 19 | 0.3687 | 0.4329 | 0.5034 | 0.5487 | 0.6652 |
| 20 | 0.3598 | 0.4227 | 0.4921 | 0.5368 | 0.6524 |
| 21 | 0.3515 | 0.4132 | 0.4815 | 0.5256 | 0.6402 |
| 22 | 0.3438 | 0.4044 | 0.4716 | 0.5151 | 0.6287 |
| 23 | 0.3365 | 0.3961 | 0.4622 | 0.5052 | 0.6178 |
| 24 | 0.3297 | 0.3882 | 0.4534 | 0.4958 | 0.6074 |
| 25 | 0.3233 | 0.3809 | 0.4451 | 0.4869 | 0.5974 |
| 26 | 0.3172 | 0.3739 | 0.4372 | 0.4785 | 0.5880 |
| 27 | 0.3115 | 0.3673 | 0.4297 | 0.4705 | 0.5790 |
| 28 | 0.3061 | 0.3610 | 0.4226 | 0.4629 | 0.5703 |
| 29 | 0.3009 | 0.3550 | 0.4158 | 0.4556 | 0.5620 |
| 30 | 0.2960 | 0.3494 | 0.4093 | 0.4487 | 0.5541 |
| 31 | 0.2913 | 0.3440 | 0.4032 | 0.4421 | 0.5465 |
| 32 | 0.2869 | 0.3388 | 0.3972 | 0.4357 | 0.5392 |
| 33 | 0.2826 | 0.3338 | 0.3916 | 0.4296 | 0.5322 |
| 34 | 0.2785 | 0.3291 | 0.3862 | 0.4238 | 0.5254 |
| 35 | 0.2746 | 0.3246 | 0.3810 | 0.4182 | 0.5189 |
| 36 | 0.2709 | 0.3202 | 0.3760 | 0.4128 | 0.5126 |
| 37 | 0.2673 | 0.3160 | 0.3712 | 0.4076 | 0.5066 |
| 38 | 0.2638 | 0.3120 | 0.3665 | 0.4026 | 0.5007 |
| 39 | 0.2605 | 0.3081 | 0.3621 | 0.3978 | 0.4950 |
| 40 | 0.2573 | 0.3044 | 0.3578 | 0.3932 | 0.4896 |
| 41 | 0.2542 | 0.3008 | 0.3536 | 0.3887 | 0.4843 |
| 42 | 0.2512 | 0.2973 | 0.3496 | 0.3843 | 0.4791 |
| 43 | 0.2483 | 0.2940 | 0.3457 | 0.3801 | 0.4742 |
| 44 | 0.2455 | 0.2907 | 0.3420 | 0.3761 | 0.4694 |
| 45 | 0.2429 | 0.2876 | 0.3384 | 0.3721 | 0.4647 |
| 46 | 0.2403 | 0.2845 | 0.3348 | 0.3683 | 0.4601 |
| 47 | 0.2377 | 0.2816 | 0.3314 | 0.3646 | 0.4557 |

| | | | | | |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|
| 48 | 0.2353 | 0.2787 | 0.3281 | 0.3610 | 0.4514 |
| 49 | 0.2329 | 0.2759 | 0.3249 | 0.3575 | 0.4473 |
| 50 | 0.2306 | 0.2732 | 0.3218 | 0.3542 | 0.4432 |
| 51 | 0.2284 | 0.2706 | 0.3188 | 0.3509 | 0.4393 |
| 52 | 0.2262 | 0.2681 | 0.3158 | 0.3477 | 0.4354 |
| 53 | 0.2241 | 0.2656 | 0.3129 | 0.3445 | 0.4317 |
| 54 | 0.2221 | 0.2632 | 0.3102 | 0.3415 | 0.4280 |
| 55 | 0.2201 | 0.2609 | 0.3074 | 0.3385 | 0.4244 |
| 56 | 0.2181 | 0.2586 | 0.3048 | 0.3357 | 0.4210 |
| 57 | 0.2162 | 0.2564 | 0.3022 | 0.3328 | 0.4176 |
| 58 | 0.2144 | 0.2542 | 0.2997 | 0.3301 | 0.4143 |
| 59 | 0.2126 | 0.2521 | 0.2972 | 0.3274 | 0.4110 |
| 60 | 0.2108 | 0.2500 | 0.2948 | 0.3248 | 0.4079 |
| 61 | 0.2091 | 0.2480 | 0.2925 | 0.3223 | 0.4048 |
| 62 | 0.2075 | 0.2461 | 0.2902 | 0.3198 | 0.4018 |
| 63 | 0.2058 | 0.2441 | 0.2880 | 0.3173 | 0.3988 |
| 64 | 0.2042 | 0.2423 | 0.2858 | 0.3150 | 0.3959 |
| 65 | 0.2027 | 0.2404 | 0.2837 | 0.3126 | 0.3931 |
| 66 | 0.2012 | 0.2387 | 0.2816 | 0.3104 | 0.3903 |
| 67 | 0.1997 | 0.2369 | 0.2796 | 0.3081 | 0.3876 |
| 68 | 0.1982 | 0.2352 | 0.2776 | 0.3060 | 0.3850 |
| 69 | 0.1968 | 0.2335 | 0.2756 | 0.3038 | 0.3823 |
| 70 | 0.1954 | 0.2319 | 0.2737 | 0.3017 | 0.3798 |
| 71 | 0.1940 | 0.2303 | 0.2718 | 0.2997 | 0.3773 |
| 72 | 0.1927 | 0.2287 | 0.2700 | 0.2977 | 0.3748 |
| 73 | 0.1914 | 0.2272 | 0.2682 | 0.2957 | 0.3724 |
| 74 | 0.1901 | 0.2257 | 0.2664 | 0.2938 | 0.3701 |
| 75 | 0.1888 | 0.2242 | 0.2647 | 0.2919 | 0.3678 |
| 76 | 0.1876 | 0.2227 | 0.2630 | 0.2900 | 0.3655 |
| 77 | 0.1864 | 0.2213 | 0.2613 | 0.2882 | 0.3633 |
| 78 | 0.1852 | 0.2199 | 0.2597 | 0.2864 | 0.3611 |
| 79 | 0.1841 | 0.2185 | 0.2581 | 0.2847 | 0.3589 |
| 80 | 0.1829 | 0.2172 | 0.2565 | 0.2830 | 0.3568 |
| 81 | 0.1818 | 0.2159 | 0.2550 | 0.2813 | 0.3547 |
| 82 | 0.1807 | 0.2146 | 0.2535 | 0.2796 | 0.3527 |
| 83 | 0.1796 | 0.2133 | 0.2520 | 0.2780 | 0.3507 |
| 84 | 0.1786 | 0.2120 | 0.2505 | 0.2764 | 0.3487 |
| 85 | 0.1775 | 0.2108 | 0.2491 | 0.2748 | 0.3468 |
| 86 | 0.1765 | 0.2096 | 0.2477 | 0.2732 | 0.3449 |

| | | | | | |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 87 | 0.1755 | 0.2084 | 0.2463 | 0.2717 | 0.3430 |
| 88 | 0.1745 | 0.2072 | 0.2449 | 0.2702 | 0.3412 |
| 89 | 0.1735 | 0.2061 | 0.2435 | 0.2687 | 0.3393 |
| 90 | 0.1726 | 0.2050 | 0.2422 | 0.2673 | 0.3375 |

Lampiran 8 (Nilai T Tabel)

| Pr df | 0.25 0.50 | 0.10 0.20 | 0.05 0.10 | 0.025 0.050 | 0.01 0.02 | 0.005 0.010 | 0.001 0.002 |
|----------|--------------|--------------|--------------|----------------|--------------|----------------|----------------|
| 1 | 1.00000 | 3.07768 | 6.31375 | 12.70620 | 31.82052 | 63.65674 | 318.30884 |
| 2 | 0.81650 | 1.88562 | 2.91999 | 4.30265 | 6.96456 | 9.92484 | 22.32712 |
| 3 | 0.76489 | 1.63774 | 2.35336 | 3.18245 | 4.54070 | 5.84091 | 10.21453 |
| 4 | 0.74070 | 1.53321 | 2.13185 | 2.77645 | 3.74695 | 4.60409 | 7.17318 |
| 5 | 0.72669 | 1.47588 | 2.01505 | 2.57058 | 3.36493 | 4.03214 | 5.89343 |
| 6 | 0.71756 | 1.43976 | 1.94318 | 2.44691 | 3.14267 | 3.70743 | 5.20763 |
| 7 | 0.71114 | 1.41492 | 1.89458 | 2.36462 | 2.99795 | 3.49948 | 4.78529 |
| 8 | 0.70639 | 1.39682 | 1.85955 | 2.30600 | 2.89646 | 3.35539 | 4.50079 |
| 9 | 0.70272 | 1.38303 | 1.83311 | 2.26216 | 2.82144 | 3.24984 | 4.29681 |
| 10 | 0.69981 | 1.37218 | 1.81246 | 2.22814 | 2.76377 | 3.16927 | 4.14370 |
| 11 | 0.69745 | 1.36343 | 1.79588 | 2.20099 | 2.71808 | 3.10581 | 4.02470 |
| 12 | 0.69548 | 1.35622 | 1.78229 | 2.17881 | 2.68100 | 3.05454 | 3.92963 |
| 13 | 0.69383 | 1.35017 | 1.77093 | 2.16037 | 2.65031 | 3.01228 | 3.85198 |
| 14 | 0.69242 | 1.34503 | 1.76131 | 2.14479 | 2.62449 | 2.97684 | 3.78739 |
| 15 | 0.69120 | 1.34061 | 1.75305 | 2.13145 | 2.60248 | 2.94671 | 3.73283 |
| 16 | 0.69013 | 1.33676 | 1.74588 | 2.11991 | 2.58349 | 2.92078 | 3.68615 |
| 17 | 0.68920 | 1.33338 | 1.73961 | 2.10982 | 2.56693 | 2.89823 | 3.64577 |
| 18 | 0.68836 | 1.33039 | 1.73406 | 2.10092 | 2.55238 | 2.87844 | 3.61048 |
| 19 | 0.68762 | 1.32773 | 1.72913 | 2.09302 | 2.53948 | 2.86093 | 3.57940 |
| 20 | 0.68695 | 1.32534 | 1.72472 | 2.08596 | 2.52798 | 2.84534 | 3.55181 |
| 21 | 0.68635 | 1.32319 | 1.72074 | 2.07961 | 2.51765 | 2.83136 | 3.52715 |
| 22 | 0.68581 | 1.32124 | 1.71714 | 2.07387 | 2.50832 | 2.81876 | 3.50499 |
| 23 | 0.68531 | 1.31946 | 1.71387 | 2.06866 | 2.49987 | 2.80734 | 3.48496 |
| 24 | 0.68485 | 1.31784 | 1.71088 | 2.06390 | 2.49216 | 2.79694 | 3.46678 |
| 25 | 0.68443 | 1.31635 | 1.70814 | 2.05954 | 2.48511 | 2.78744 | 3.45019 |
| 26 | 0.68404 | 1.31497 | 1.70562 | 2.05553 | 2.47863 | 2.77871 | 3.43500 |
| 27 | 0.68368 | 1.31370 | 1.70329 | 2.05183 | 2.47266 | 2.77068 | 3.42103 |
| 28 | 0.68335 | 1.31253 | 1.70113 | 2.04841 | 2.46714 | 2.76326 | 3.40816 |
| 29 | 0.68304 | 1.31143 | 1.69913 | 2.04523 | 2.46202 | 2.75639 | 3.39624 |
| 30 | 0.68276 | 1.31042 | 1.69726 | 2.04227 | 2.45726 | 2.75000 | 3.38518 |
| 31 | 0.68249 | 1.30946 | 1.69552 | 2.03951 | 2.45282 | 2.74404 | 3.37490 |
| 32 | 0.68223 | 1.30857 | 1.69389 | 2.03693 | 2.44868 | 2.73848 | 3.36531 |

| | | | | | | | |
|----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 33 | 0.68200 | 1.30774 | 1.69236 | 2.03452 | 2.44479 | 2.73328 | 3.35634 |
| 34 | 0.68177 | 1.30695 | 1.69092 | 2.03224 | 2.44115 | 2.72839 | 3.34793 |
| 35 | 0.68156 | 1.30621 | 1.68957 | 2.03011 | 2.43772 | 2.72381 | 3.34005 |
| 36 | 0.68137 | 1.30551 | 1.68830 | 2.02809 | 2.43449 | 2.71948 | 3.33262 |
| 37 | 0.68118 | 1.30485 | 1.68709 | 2.02619 | 2.43145 | 2.71541 | 3.32563 |
| 38 | 0.68100 | 1.30423 | 1.68595 | 2.02439 | 2.42857 | 2.71156 | 3.31903 |
| 39 | 0.68083 | 1.30364 | 1.68488 | 2.02269 | 2.42584 | 2.70791 | 3.31279 |
| 40 | 0.68067 | 1.30308 | 1.68385 | 2.02108 | 2.42326 | 2.70446 | 3.30688 |
| 41 | 0.68052 | 1.30254 | 1.68288 | 2.01954 | 2.42080 | 2.70118 | 3.30127 |
| 42 | 0.68038 | 1.30204 | 1.68195 | 2.01808 | 2.41847 | 2.69807 | 3.29595 |
| 43 | 0.68024 | 1.30155 | 1.68107 | 2.01669 | 2.41625 | 2.69510 | 3.29089 |
| 44 | 0.68011 | 1.30109 | 1.68023 | 2.01537 | 2.41413 | 2.69228 | 3.28607 |
| 45 | 0.67998 | 1.30065 | 1.67943 | 2.01410 | 2.41212 | 2.68959 | 3.28148 |
| 46 | 0.67986 | 1.30023 | 1.67866 | 2.01290 | 2.41019 | 2.68701 | 3.27710 |
| 47 | 0.67975 | 1.29982 | 1.67793 | 2.01174 | 2.40835 | 2.68456 | 3.27291 |
| 48 | 0.67964 | 1.29944 | 1.67722 | 2.01063 | 2.40658 | 2.68220 | 3.26891 |
| 49 | 0.67953 | 1.29907 | 1.67655 | 2.00958 | 2.40489 | 2.67995 | 3.26508 |
| 50 | 0.67943 | 1.29871 | 1.67591 | 2.00856 | 2.40327 | 2.67779 | 3.26141 |
| 51 | 0.67933 | 1.29837 | 1.67528 | 2.00758 | 2.40172 | 2.67572 | 3.25789 |
| 52 | 0.67924 | 1.29805 | 1.67469 | 2.00665 | 2.40022 | 2.67373 | 3.25451 |
| 53 | 0.67915 | 1.29773 | 1.67412 | 2.00575 | 2.39879 | 2.67182 | 3.25127 |
| 54 | 0.67906 | 1.29743 | 1.67356 | 2.00488 | 2.39741 | 2.66998 | 3.24815 |
| 55 | 0.67898 | 1.29713 | 1.67303 | 2.00404 | 2.39608 | 2.66822 | 3.24515 |
| 56 | 0.67890 | 1.29685 | 1.67252 | 2.00324 | 2.39480 | 2.66651 | 3.24226 |
| 57 | 0.67882 | 1.29658 | 1.67203 | 2.00247 | 2.39357 | 2.66487 | 3.23948 |
| 58 | 0.67874 | 1.29632 | 1.67155 | 2.00172 | 2.39238 | 2.66329 | 3.23680 |
| 59 | 0.67867 | 1.29607 | 1.67109 | 2.00100 | 2.39123 | 2.66176 | 3.23421 |
| 60 | 0.67860 | 1.29582 | 1.67065 | 2.00030 | 2.39012 | 2.66028 | 3.23171 |
| 61 | 0.67853 | 1.29558 | 1.67022 | 1.99962 | 2.38905 | 2.65886 | 3.22930 |
| 62 | 0.67847 | 1.29536 | 1.66980 | 1.99897 | 2.38801 | 2.65748 | 3.22696 |
| 63 | 0.67840 | 1.29513 | 1.66940 | 1.99834 | 2.38701 | 2.65615 | 3.22471 |
| 64 | 0.67834 | 1.29492 | 1.66901 | 1.99773 | 2.38604 | 2.65485 | 3.22253 |
| 65 | 0.67828 | 1.29471 | 1.66864 | 1.99714 | 2.38510 | 2.65360 | 3.22041 |
| 66 | 0.67823 | 1.29451 | 1.66827 | 1.99656 | 2.38419 | 2.65239 | 3.21837 |
| 67 | 0.67817 | 1.29432 | 1.66792 | 1.99601 | 2.38330 | 2.65122 | 3.21639 |
| 68 | 0.67811 | 1.29413 | 1.66757 | 1.99547 | 2.38245 | 2.65008 | 3.21446 |
| 69 | 0.67806 | 1.29394 | 1.66724 | 1.99495 | 2.38161 | 2.64898 | 3.21260 |
| 70 | 0.67801 | 1.29376 | 1.66691 | 1.99444 | 2.38081 | 2.64790 | 3.21079 |
| 71 | 0.67796 | 1.29359 | 1.66660 | 1.99394 | 2.38002 | 2.64686 | 3.20903 |
| 72 | 0.67791 | 1.29342 | 1.66629 | 1.99346 | 2.37926 | 2.64585 | 3.20733 |
| 73 | 0.67787 | 1.29326 | 1.66600 | 1.99300 | 2.37852 | 2.64487 | 3.20567 |
| 74 | 0.67782 | 1.29310 | 1.66571 | 1.99254 | 2.37780 | 2.64391 | 3.20406 |
| 75 | 0.67778 | 1.29294 | 1.66543 | 1.99210 | 2.37710 | 2.64298 | 3.20249 |
| 76 | 0.67773 | 1.29279 | 1.66515 | 1.99167 | 2.37642 | 2.64208 | 3.20096 |
| 77 | 0.67769 | 1.29264 | 1.66488 | 1.99125 | 2.37576 | 2.64120 | 3.19948 |
| 78 | 0.67765 | 1.29250 | 1.66462 | 1.99085 | 2.37511 | 2.64034 | 3.19804 |
| 79 | 0.67761 | 1.29236 | 1.66437 | 1.99045 | 2.37448 | 2.63950 | 3.19663 |
| 80 | 0.67757 | 1.29222 | 1.66412 | 1.99006 | 2.37387 | 2.63869 | 3.19526 |
| 81 | 0.67753 | 1.29209 | 1.66388 | 1.98969 | 2.37327 | 2.63790 | 3.19392 |
| 82 | 0.67749 | 1.29196 | 1.66365 | 1.98932 | 2.37269 | 2.63712 | 3.19262 |
| 83 | 0.67746 | 1.29183 | 1.66342 | 1.98896 | 2.37212 | 2.63637 | 3.19135 |

| | | | | | | | |
|----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 84 | 0.67742 | 1.29171 | 1.66320 | 1.98861 | 2.37156 | 2.63563 | 3.19011 |
| 85 | 0.67739 | 1.29159 | 1.66298 | 1.98827 | 2.37102 | 2.63491 | 3.18890 |
| 86 | 0.67735 | 1.29147 | 1.66277 | 1.98793 | 2.37049 | 2.63421 | 3.18772 |
| 87 | 0.67732 | 1.29136 | 1.66256 | 1.98761 | 2.36998 | 2.63353 | 3.18657 |
| 88 | 0.67729 | 1.29125 | 1.66235 | 1.98729 | 2.36947 | 2.63286 | 3.18544 |
| 89 | 0.67726 | 1.29114 | 1.66216 | 1.98698 | 2.36898 | 2.63220 | 3.18434 |
| 90 | 0.67723 | 1.29103 | 1.66196 | 1.98667 | 2.36850 | 2.63157 | 3.18327 |

Lampiran 9 (Tabel Durbin-Watson, $\alpha = 5\%$)

| n | k=1 | | k=2 | | k=3 | | k=4 | | k=5 | |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | dL | dU | dL | dU | dL | dU | dL | dU | dL | dU |
| 6 | 0.6102 | 1.4002 | | | | | | | | |
| 7 | 0.6996 | 1.3564 | 0.4672 | 1.8964 | | | | | | |
| 8 | 0.7629 | 1.3324 | 0.5591 | 1.7771 | 0.3674 | 2.2866 | | | | |
| 9 | 0.8243 | 1.3199 | 0.6291 | 1.6993 | 0.4548 | 2.1282 | 0.2957 | 2.5881 | | |
| 10 | 0.8791 | 1.3197 | 0.6972 | 1.6413 | 0.5253 | 2.0163 | 0.3760 | 2.4137 | 0.2427 | 2.8217 |
| 11 | 0.9273 | 1.3241 | 0.7580 | 1.6044 | 0.5948 | 1.9280 | 0.4441 | 2.2833 | 0.3155 | 2.6446 |
| 12 | 0.9708 | 1.3314 | 0.8122 | 1.5794 | 0.6577 | 1.8640 | 0.5120 | 2.1766 | 0.3796 | 2.5061 |
| 13 | 1.0097 | 1.3404 | 0.8612 | 1.5621 | 0.7147 | 1.8159 | 0.5745 | 2.0943 | 0.4445 | 2.3897 |
| 14 | 1.0450 | 1.3503 | 0.9054 | 1.5507 | 0.7667 | 1.7788 | 0.6321 | 2.0296 | 0.5052 | 2.2959 |
| 15 | 1.0770 | 1.3605 | 0.9455 | 1.5432 | 0.8140 | 1.7501 | 0.6852 | 1.9774 | 0.5620 | 2.2198 |
| 16 | 1.1062 | 1.3709 | 0.9820 | 1.5386 | 0.8572 | 1.7277 | 0.7340 | 1.9351 | 0.6150 | 2.1567 |
| 17 | 1.1330 | 1.3812 | 1.0154 | 1.5361 | 0.8968 | 1.7101 | 0.7790 | 1.9005 | 0.6641 | 2.1041 |
| 18 | 1.1576 | 1.3913 | 1.0461 | 1.5353 | 0.9331 | 1.6961 | 0.8204 | 1.8719 | 0.7098 | 2.0600 |
| 19 | 1.1804 | 1.4012 | 1.0743 | 1.5355 | 0.9666 | 1.6851 | 0.8588 | 1.8482 | 0.7523 | 2.0226 |
| 20 | 1.2015 | 1.4107 | 1.1004 | 1.5367 | 0.9976 | 1.6763 | 0.8943 | 1.8283 | 0.7918 | 1.9908 |
| 21 | 1.2212 | 1.4200 | 1.1246 | 1.5385 | 1.0262 | 1.6694 | 0.9272 | 1.8116 | 0.8286 | 1.9635 |
| 22 | 1.2395 | 1.4289 | 1.1471 | 1.5408 | 1.0529 | 1.6640 | 0.9578 | 1.7974 | 0.8629 | 1.9400 |
| 23 | 1.2567 | 1.4375 | 1.1682 | 1.5435 | 1.0778 | 1.6597 | 0.9864 | 1.7855 | 0.8949 | 1.9196 |
| 24 | 1.2728 | 1.4458 | 1.1878 | 1.5464 | 1.1010 | 1.6565 | 1.0131 | 1.7753 | 0.9249 | 1.9018 |
| 25 | 1.2879 | 1.4537 | 1.2063 | 1.5495 | 1.1228 | 1.6540 | 1.0381 | 1.7666 | 0.9530 | 1.8863 |
| 26 | 1.3022 | 1.4614 | 1.2236 | 1.5528 | 1.1432 | 1.6523 | 1.0616 | 1.7591 | 0.9794 | 1.8727 |
| 27 | 1.3157 | 1.4688 | 1.2399 | 1.5562 | 1.1624 | 1.6510 | 1.0836 | 1.7527 | 1.0042 | 1.8608 |
| 28 | 1.3284 | 1.4759 | 1.2553 | 1.5596 | 1.1805 | 1.6503 | 1.1044 | 1.7473 | 1.0276 | 1.8502 |
| 29 | 1.3405 | 1.4828 | 1.2699 | 1.5631 | 1.1976 | 1.6499 | 1.1241 | 1.7426 | 1.0497 | 1.8409 |
| 30 | 1.3520 | 1.4894 | 1.2837 | 1.5666 | 1.2138 | 1.6498 | 1.1426 | 1.7386 | 1.0706 | 1.8326 |
| 31 | 1.3630 | 1.4957 | 1.2969 | 1.5701 | 1.2292 | 1.6500 | 1.1602 | 1.7352 | 1.0904 | 1.8252 |

| | | | | | | | | | | |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 32 | 1.3734 | 1.5019 | 1.3093 | 1.5736 | 1.2437 | 1.6505 | 1.1769 | 1.7323 | 1.1092 | 1.8187 |
| 33 | 1.3834 | 1.5078 | 1.3212 | 1.5770 | 1.2576 | 1.6511 | 1.1927 | 1.7298 | 1.1270 | 1.8128 |
| 34 | 1.3929 | 1.5136 | 1.3325 | 1.5805 | 1.2707 | 1.6519 | 1.2078 | 1.7277 | 1.1439 | 1.8076 |
| 35 | 1.4019 | 1.5191 | 1.3433 | 1.5838 | 1.2833 | 1.6528 | 1.2221 | 1.7259 | 1.1601 | 1.8029 |
| 36 | 1.4107 | 1.5245 | 1.3537 | 1.5872 | 1.2953 | 1.6539 | 1.2358 | 1.7245 | 1.1755 | 1.7987 |
| 37 | 1.4190 | 1.5297 | 1.3635 | 1.5904 | 1.3068 | 1.6550 | 1.2489 | 1.7233 | 1.1901 | 1.7950 |
| 38 | 1.4270 | 1.5348 | 1.3730 | 1.5937 | 1.3177 | 1.6563 | 1.2614 | 1.7223 | 1.2042 | 1.7916 |
| 39 | 1.4347 | 1.5396 | 1.3821 | 1.5969 | 1.3283 | 1.6575 | 1.2734 | 1.7215 | 1.2176 | 1.7886 |
| 40 | 1.4421 | 1.5444 | 1.3908 | 1.6000 | 1.3384 | 1.6589 | 1.2848 | 1.7209 | 1.2305 | 1.7859 |
| 41 | 1.4493 | 1.5490 | 1.3992 | 1.6031 | 1.3480 | 1.6603 | 1.2958 | 1.7205 | 1.2428 | 1.7835 |
| 42 | 1.4562 | 1.5534 | 1.4073 | 1.6061 | 1.3573 | 1.6617 | 1.3064 | 1.7202 | 1.2546 | 1.7814 |
| 43 | 1.4628 | 1.5577 | 1.4151 | 1.6091 | 1.3663 | 1.6632 | 1.3166 | 1.7200 | 1.2660 | 1.7794 |
| 44 | 1.4692 | 1.5619 | 1.4226 | 1.6120 | 1.3749 | 1.6647 | 1.3263 | 1.7200 | 1.2769 | 1.7777 |
| 45 | 1.4754 | 1.5660 | 1.4298 | 1.6148 | 1.3832 | 1.6662 | 1.3357 | 1.7200 | 1.2874 | 1.7762 |
| 46 | 1.4814 | 1.5700 | 1.4368 | 1.6176 | 1.3912 | 1.6677 | 1.3448 | 1.7201 | 1.2976 | 1.7748 |
| 47 | 1.4872 | 1.5739 | 1.4435 | 1.6204 | 1.3989 | 1.6692 | 1.3535 | 1.7203 | 1.3073 | 1.7736 |
| 48 | 1.4928 | 1.5776 | 1.4500 | 1.6231 | 1.4064 | 1.6708 | 1.3619 | 1.7206 | 1.3167 | 1.7725 |
| 49 | 1.4982 | 1.5813 | 1.4564 | 1.6257 | 1.4136 | 1.6723 | 1.3701 | 1.7210 | 1.3258 | 1.7716 |
| 50 | 1.5035 | 1.5849 | 1.4625 | 1.6283 | 1.4206 | 1.6739 | 1.3779 | 1.7214 | 1.3346 | 1.7708 |
| 51 | 1.5086 | 1.5884 | 1.4684 | 1.6309 | 1.4273 | 1.6754 | 1.3855 | 1.7218 | 1.3431 | 1.7701 |
| 52 | 1.5135 | 1.5917 | 1.4741 | 1.6334 | 1.4339 | 1.6769 | 1.3929 | 1.7223 | 1.3512 | 1.7694 |
| 53 | 1.5183 | 1.5951 | 1.4797 | 1.6359 | 1.4402 | 1.6785 | 1.4000 | 1.7228 | 1.3592 | 1.7689 |
| 54 | 1.5230 | 1.5983 | 1.4851 | 1.6383 | 1.4464 | 1.6800 | 1.4069 | 1.7234 | 1.3669 | 1.7684 |
| 55 | 1.5276 | 1.6014 | 1.4903 | 1.6406 | 1.4523 | 1.6815 | 1.4136 | 1.7240 | 1.3743 | 1.7681 |
| 56 | 1.5320 | 1.6045 | 1.4954 | 1.6430 | 1.4581 | 1.6830 | 1.4201 | 1.7246 | 1.3815 | 1.7678 |
| 57 | 1.5363 | 1.6075 | 1.5004 | 1.6452 | 1.4637 | 1.6845 | 1.4264 | 1.7253 | 1.3885 | 1.7675 |
| 58 | 1.5405 | 1.6105 | 1.5052 | 1.6475 | 1.4692 | 1.6860 | 1.4325 | 1.7259 | 1.3953 | 1.7673 |
| 59 | 1.5446 | 1.6134 | 1.5099 | 1.6497 | 1.4745 | 1.6875 | 1.4385 | 1.7266 | 1.4019 | 1.7672 |
| 60 | 1.5485 | 1.6162 | 1.5144 | 1.6518 | 1.4797 | 1.6889 | 1.4443 | 1.7274 | 1.4083 | 1.7671 |
| 61 | 1.5524 | 1.6189 | 1.5189 | 1.6540 | 1.4847 | 1.6904 | 1.4499 | 1.7281 | 1.4146 | 1.7671 |
| 62 | 1.5562 | 1.6216 | 1.5232 | 1.6561 | 1.4896 | 1.6918 | 1.4554 | 1.7288 | 1.4206 | 1.7671 |
| 63 | 1.5599 | 1.6243 | 1.5274 | 1.6581 | 1.4943 | 1.6932 | 1.4607 | 1.7296 | 1.4265 | 1.7671 |
| 64 | 1.5635 | 1.6268 | 1.5315 | 1.6601 | 1.4990 | 1.6946 | 1.4659 | 1.7303 | 1.4322 | 1.7672 |
| 65 | 1.5670 | 1.6294 | 1.5355 | 1.6621 | 1.5035 | 1.6960 | 1.4709 | 1.7311 | 1.4378 | 1.7673 |
| 66 | 1.5704 | 1.6318 | 1.5395 | 1.6640 | 1.5079 | 1.6974 | 1.4758 | 1.7319 | 1.4433 | 1.7675 |
| 67 | 1.5738 | 1.6343 | 1.5433 | 1.6660 | 1.5122 | 1.6988 | 1.4806 | 1.7327 | 1.4486 | 1.7676 |
| 68 | 1.5771 | 1.6367 | 1.5470 | 1.6678 | 1.5164 | 1.7001 | 1.4853 | 1.7335 | 1.4537 | 1.7678 |
| 69 | 1.5803 | 1.6390 | 1.5507 | 1.6697 | 1.5205 | 1.7015 | 1.4899 | 1.7343 | 1.4588 | 1.7680 |
| 70 | 1.5834 | 1.6413 | 1.5542 | 1.6715 | 1.5245 | 1.7028 | 1.4943 | 1.7351 | 1.4637 | 1.7683 |
| 71 | 1.5865 | 1.6435 | 1.5577 | 1.6733 | 1.5284 | 1.7041 | 1.4987 | 1.7358 | 1.4685 | 1.7685 |
| 72 | 1.5895 | 1.6457 | 1.5611 | 1.6751 | 1.5323 | 1.7054 | 1.5029 | 1.7366 | 1.4732 | 1.7688 |
| 73 | 1.5924 | 1.6479 | 1.5645 | 1.6768 | 1.5360 | 1.7067 | 1.5071 | 1.7375 | 1.4778 | 1.7691 |
| 74 | 1.5953 | 1.6500 | 1.5677 | 1.6785 | 1.5397 | 1.7079 | 1.5112 | 1.7383 | 1.4822 | 1.7694 |

| | | | | | | | | | | |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 75 | 1.5981 | 1.6521 | 1.5709 | 1.6802 | 1.5432 | 1.7092 | 1.5151 | 1.7390 | 1.4866 | 1.7698 |
| 76 | 1.6009 | 1.6541 | 1.5740 | 1.6819 | 1.5467 | 1.7104 | 1.5190 | 1.7399 | 1.4909 | 1.7701 |
| 77 | 1.6036 | 1.6561 | 1.5771 | 1.6835 | 1.5502 | 1.7117 | 1.5228 | 1.7407 | 1.4950 | 1.7704 |
| 78 | 1.6063 | 1.6581 | 1.5801 | 1.6851 | 1.5535 | 1.7129 | 1.5265 | 1.7415 | 1.4991 | 1.7708 |
| 79 | 1.6089 | 1.6601 | 1.5830 | 1.6867 | 1.5568 | 1.7141 | 1.5302 | 1.7423 | 1.5031 | 1.7712 |
| 80 | 1.6114 | 1.6620 | 1.5859 | 1.6882 | 1.5600 | 1.7153 | 1.5337 | 1.7430 | 1.5070 | 1.7716 |
| 81 | 1.6139 | 1.6639 | 1.5888 | 1.6898 | 1.5632 | 1.7164 | 1.5372 | 1.7438 | 1.5109 | 1.7720 |
| 82 | 1.6164 | 1.6657 | 1.5915 | 1.6913 | 1.5663 | 1.7176 | 1.5406 | 1.7446 | 1.5146 | 1.7724 |
| 83 | 1.6188 | 1.6675 | 1.5942 | 1.6928 | 1.5693 | 1.7187 | 1.5440 | 1.7454 | 1.5183 | 1.7728 |
| 84 | 1.6212 | 1.6693 | 1.5969 | 1.6942 | 1.5723 | 1.7199 | 1.5472 | 1.7462 | 1.5219 | 1.7732 |
| 85 | 1.6235 | 1.6711 | 1.5995 | 1.6957 | 1.5752 | 1.7210 | 1.5505 | 1.7470 | 1.5254 | 1.7736 |
| 86 | 1.6258 | 1.6728 | 1.6021 | 1.6971 | 1.5780 | 1.7221 | 1.5536 | 1.7478 | 1.5289 | 1.7740 |
| 87 | 1.6280 | 1.6745 | 1.6046 | 1.6985 | 1.5808 | 1.7232 | 1.5567 | 1.7485 | 1.5322 | 1.7745 |
| 88 | 1.6302 | 1.6762 | 1.6071 | 1.6999 | 1.5836 | 1.7243 | 1.5597 | 1.7493 | 1.5356 | 1.7749 |
| 89 | 1.6324 | 1.6778 | 1.6095 | 1.7013 | 1.5863 | 1.7254 | 1.5627 | 1.7501 | 1.5388 | 1.7754 |
| 90 | 1.6345 | 1.6794 | 1.6119 | 1.7026 | 1.5889 | 1.7264 | 1.5656 | 1.7508 | 1.5420 | 1.7758 |

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Muhammad Aqshal
Michinoku Dakio

Tempat dan Tanggal Lahir : Manado, 12 September 2000

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : Mahasiswa

Status Perkawinan : Belum Kawin

Agama : Islam

Alamat : Kec. Tuminting Kelurahan Islam Lingkungan 1

No. HP : (+62) 895355092683

Email : fcmuhaq@gmail.com



Data Orang Tua

Ayah : Murianto Dakio

Pekerjaan : Pedagang

Ibu : Marwiyah Muhammad

Pekerjaan : Mengurus Rumah Tangga

Riwayat Pendidikan

TK Awwal Fathul Mubien : 2004-2005

SDN 49 Manado : 2005-2011

SMPN 5 Manado : 2011-2014

MAN Model 1 Manado : 2014-2017

Pengalaman Organisasi :

1. Dewan Ambalan Pramuka MAN Model 1 Manado 2015-2016
2. Koordinator cabang Kaligrafi Sanggar Seni Al-Quran “At-tanwir” MAN Model 1 Manado 2015-2016
3. Koordinator Perlengkapan Sanggar Seni Al-Quran “At-tanwir” MAN Model 1 Manado 2014-2016
4. Sekretaris Remaja Masjid Agung Awwal Fathul Mubien 2016-2017
5. Wakil Ketua Pramuka Saka Wira Kartika Koramil 01/STB, 2019
6. Koordinator bidang Pengawasan Aspirasi Senat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado 2018-2019
7. Anggota Dewan Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado 2019
8. Koordinator Advokasi Kebijakan Kampus Rayon Ekonomi PMII Komisariat IAIN Manado, Cabang Metro Manado 2019-2021
9. Anggota GenBI Komisariat IAIN Manado 2020-2021
10. Direktur Lembaga Usaha Milik Komisariat dan Ekonomi Kreatif PMII Komisariat IAIN Manado, Cabang Metro Manado 2021

Manado, 14 Oktober 2021
Muhammad Aqshal M. Dakio



NIM. 17.4.2.026