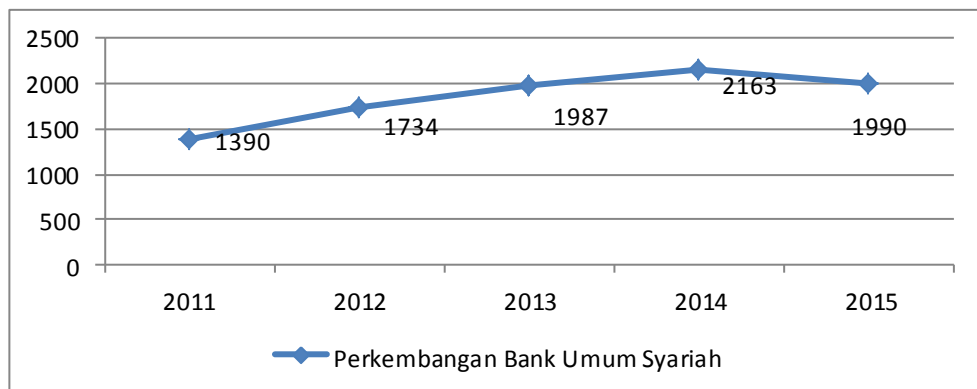


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan jumlah bank syariah di Indonesia menunjukkan peningkatan setiap tahunnya. Hal tersebut didukung oleh data dari badan pusat statistik yang menunjukkan bahwa kinerja sektor jasa keuangan selama lima tahun terakhir yaitu tahun 2011-2014 terus mengalami peningkatan, akan tetapi pada tahun 2015 mengalami penurunan. Berikut adalah data perkembangan jumlah bank syariah di Indonesia tahun 2011-2015 :

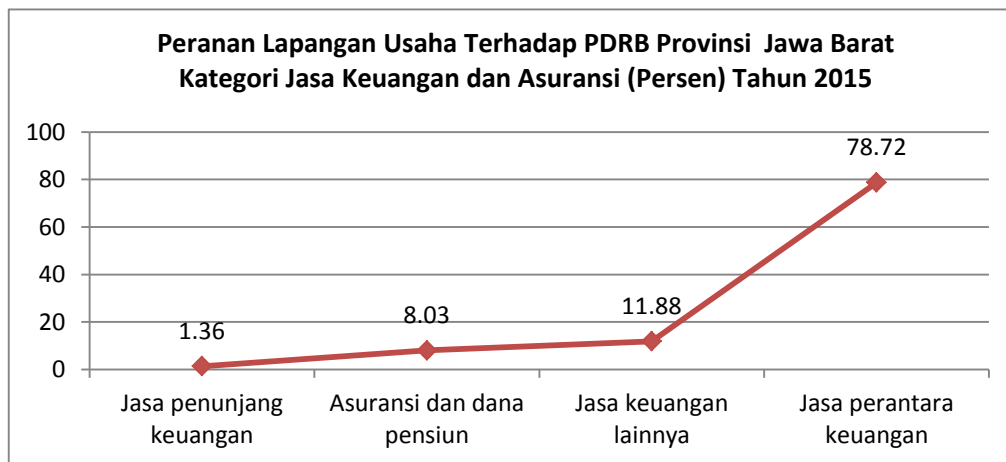


Gambar 1.1
Perkembangan Jumlah Bank Syariah di Indonesia Tahun 2011-2015
Sumber : Bank dan Kantor Bank 2010–2015 (bps.go.id)

Gambar 1.1 di atas menjelaskan bahwa perkembangan jumlah kantor bank syariah di Indonesia tahun 2011-2015 menunjukkan peningkatan setiap tahunnya. Jumlah kantor bank syariah pada tahun 2011 tercatat sebanyak 1390 kantor bank syariah, tahun 2015 meningkat menjadi 1734 kantor bank syariah, pada tahun 2013 terdapat 1987 kantor bank syariah dan tahun 2014 terdapat 2163 kantor bank

syariah. Pada tahun 2015 mengalami penurunan menjadi 1990 kantor bank syariah.

Pada hakekatnya pembangunan ekonomi merupakan serangkaian usaha dan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, memperluas lapangan kerja,memeratakan distribusi pendapatan masyarakat, meningakatkan hubungan ekonomi regional dan melalui pergeseran kegiatan ekonomi dari sektor primer ke sektor sekunder dan tersier. Salah satu faktor utama untuk membiayai pembangunan daerah adalah penerimaan pemerintah daerah. Penerimaan pemerintah daerah bersumber dari pendapatan asli daerah berupa pajak daerah dan bantuan pemerintah pusat. Selain itu jasa keuangan



Gambar 1.2
Peranan Lapangan Usaha Terhadap PDRB Provinsi Jawa Barat Kategori
Jasa Keuangan dan Asuransi (Persen) Tahun 2015
Sumber : PDRB Provinsi Jawa Barat Tahun 2105 (jabar.bps.go.id)

Pada Gambar 1.2 menjelaskan bahwa lapangan usaha dengan kategori jasa keuangan dan asuaransi menjadi salah satu lapangan usaha yang berperan dalam pembangunan ekonomi. Pada tahun 2015 jasa perantara menjadi peringkat pertama lapangan usaha yang mempengaruhi pembangunan ekonomi dengan

78.72 persen sedangkan diposisi terkahir ditempati oleh jasa penunjang keuangan dengan 1.36 persen. Kontribusi Bank dalam pembangunan sangat signifikan dalam menggerakkan roda perekonomian. Bank sebagai lembaga finansial akan menarik dunia bisnis sebagai mitra untuk meningkatkan investasinya sehingga saling memperoleh keuntungan.

Jasa Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peran sangat penting dalam perekonomian suatu Negara, karena bank menjadi sebuah solusi bagi masyarakat apabila mengalami kesulitan keuangan. Selain menjadi solusi akan masalah keuangan masyarakat, bank juga sebagai tempat yang aman untuk menyimpan dana yang dimiliki, disamping menyimpan dana di bank , nasabah juga akan mendapatkan bunga jika di bank konvensional dan bagi hasil (*syirkah/profit or loss sharing*).

Perbankan adalah salah satu perusahaan yang menjual produk jasa pada masyarakat secara luas. Bank merupakan perusahaan yang menyediakan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Menurut UU No 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dana menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya sebagai kegiatan pendukung.

Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam telah lama menantikan kehadiran sistem lembaga keuangan yang sesuai tuntutan kebutuhan tidak sebatas finansial, namun juga tuntutan moralitasnya.

Sistem Bank yang dimaksud adalah perbankan yang terbebas dari praktik bunga, yang dinamakan Bank Syariah, yang disebut juga Bank Islam. Lembaga keuangan syariah saat ini telah dikenal secara luas di Indonesia. Diantara lembaga-lembaga keuangan syariah yang mengalami perkembangan cukup pesat adalah perbankan syariah, asuransi syariah maupun koperasi syariah (Depkop.go.id, 2012). Seperti pernyataan Sugiono (2012), bahwa perkembangan perbankan syariah kini didukung dengan gairah keagamaan di Indonesia yang mengalami tren kenaikan sehingga berdampak pada melonjaknya *demand* (permintaan) terhadap produk dan layanan yang bernuansa syariah.

Salah satu bank yang telah berkembang pesat di Indonesia adalah Bank Jabar Banten. Perusahaan ini adalah perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang perbankan yang telah berdiri hingga saat ini dengan jaringan yang tersedia diseluruh wilayah Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta. Bank BJB sedang berfokus pada peningkatan kontribusinya dalam pembangunan daerah. Sesuai dengan misinya antara lain menggerakkan laju keuangan daerah, melaksanakan penyimpanan daerah dan menjadi salah satu sumber pendapatan asli daerah khususnya Jawa Barat dan Banten. Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22/1998 dan akta pendirian nomor 4 tanggal 8 April 1999 berikut akta perbaikan nomor 8 tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Berikut adalah 10 Bank Syariah *Best Service Challenges* Periode Tahun 2015.

Tabel 1.1
Peforma Terbaik Teller 10 Bank Syariah Tahun 2015

No	Nama Bank	Penilaian Dalam (%)
1.	Permata Bank Syariah	92.32
2.	Bank Muamalat	88.23
3.	Danamon Syariah	87.90
4.	Bank Syariah Mandiri	86.91
5.	Bank BCA Syariah	84.40
6.	Bank Bukopin Syariah	84.25
7.	CIMB Niaga Syariah	83.63
8.	Bank BJB Syariah	82.84
9.	BII Syariah	81.10
10.	BTN Syariah	80.86

Sumber : PT.Bank BJB Syariah dan *Marketing Research Indonesia*

Dari tabel 1.1 yang bersumber dari Marketing Research Indonesia tahun 2015 performa teller terbaik bank syariah Bank Bjb Syariah berada di posisi kedelapan dengan penilaian 82.84 persen. Posisi pertama dengan nilai 92.32 persen ditempati oleh Permata Bank Syariah dan di posisi terakhir ditempati oleh BTN syariah dengan nilai 80.86 persen. Hal tersebut membuat setiap bank berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap nasabah yang mampu memberikan keuntungan atau laba yang besar bagi bank tersebut. Perkembangan jumlah nasabah untuk setiap bank merupakan hal yang penting untuk di perhatikan mengingat nasabah adalah aset paling penting yang harus dimiliki oleh suatu jasa. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia masih pada tahap awal. Hal ini ditunjukkan dengan populasi yang masih kecil, dibuktikan dengan masih banyaknya bank-bank konvensional dan masyarakat pun masih antusias terhadap pelayanan bank-bank tersebut dibandingkan dengan bank syariah, karena bank syariah yang baru berdiri dan belum begitu besar laba yang

diperoleh disbanding bank konvensional. Berikut adalah data nasabah tabungan, giro dan deposito pada bank bjb syariah periode 2015.

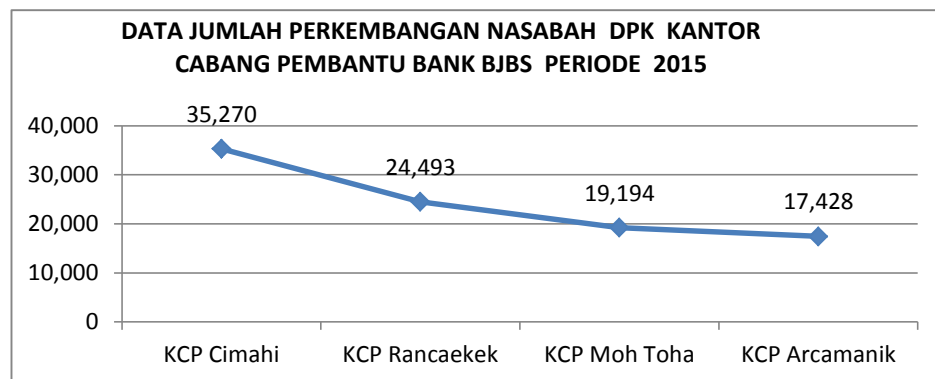
Tabel 1.2
Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan, Giro dan Deposito Bank BJB Syariah
Periode 2015

No	Bulan	Keterangan		
		Tabungan	Giro	Deposito
1	Januari	85,391	4,783	5,059
2	Februari	84,708	4,813	5,080
3	Maret	84,388	4,882	5,284
4	April	84,131	4,945	5,333
5	Mei	84,065	5,006	5,294
6	Juni	83,372	5,058	5,180
7	Juli	82,506	4,914	5,213
8	Agustus	83,815	4,942	5,231
9	September	83,078	4,965	5,248
10	Oktober	83,204	5,009	5,274
11	November	84,782	5,091	5,352
12	Desember	98,748	5,067	5,504

Sumber : PT. Bank Jabar Banten Syariah

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa perkembangan jumlah produk tabungan, giro dan deposito selama tahun 2015 dari setiap bulan berfluktuasi terlihat pada bulan februari, maret, april, mei, juni dan juli pada produk tabungan mengalami penurunan dari bulan sebelumnya, produk giro bulan juni dan juli mengalami penurunan dari bulan sebelumnya, produk deposito pada bulan april, mei dan juni mengalami penurunan dari bulan sebelumnya. Tabungan merupakan produk bank yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dan produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkan berbeda dengan giro dalam proses pengambilan dana harus

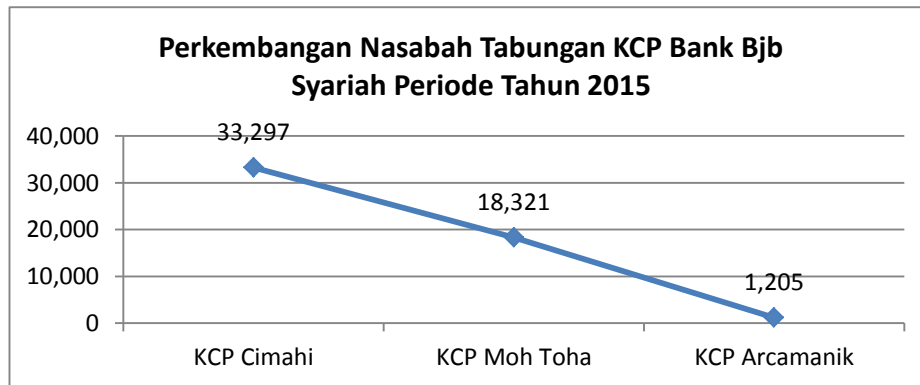
menggunakan cek, biasanya digunakan oleh perusahaan atau yayasan dan atau bentuk badan hukum lainnya dalam proses keuangan mereka. Sedangkan deposito adalah bentuk simpanan nasabah yang mempunyai jumlah minimal tertentu, jangka waktu tertentu.



Gambar 1.3
Perkembangan Jumlah Nasabah DPK Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Periode 2015
Sumber : PT. Bank Jabar Banten Syariah

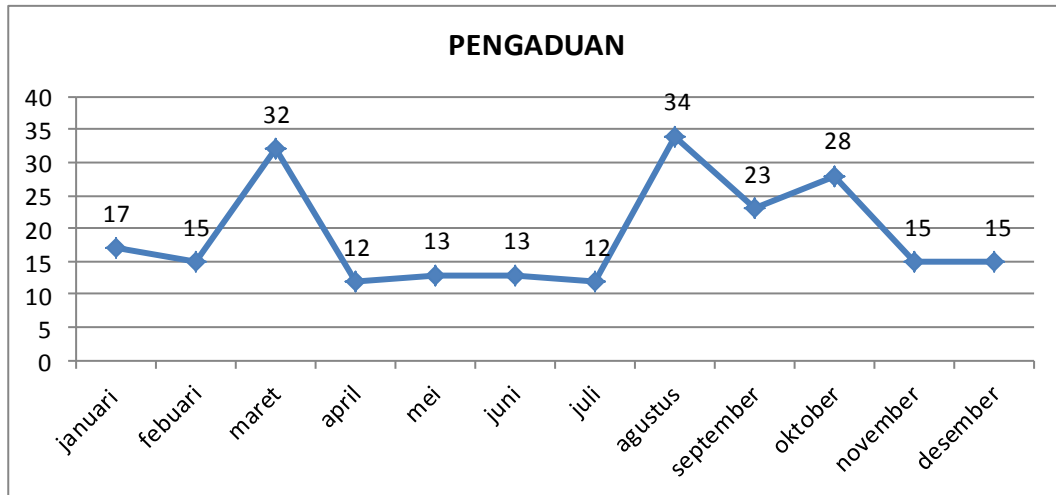
Dalam gambar 1.3 Sumber dana ini merupakan sumber dana terpenting bagi kegiatan operasi bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasinya dari sumber dana ini. Bagi bank pengelolaan sumber dana dari masyarakat luas, terutama dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito adalah sangat penting. Perkembangan nasabah dpk kantor cabang pembantu arcamanik berada di posisi terkahir dengan jumlah nasabah 17.428 dan diposisi pertama terdapat kantor cabang pembantu cimahi dengan jumlah 35.270. Pembagian jenis simpanan ke dalam beberapa jenis dimaksudkan agar para penyimpan mempunyai pilihan sesuai dengan tujuan masing-masing. Tiap pilihan mempunyai pertimbangan tertentu dan adanya suatu pengharapan yang ingin

diperolehnya. Pengharapan yang ingin diperoleh dapat berupa keuntungan dari bunga dan kemudahan atau keamanan uangnya.



Gambar 1.4
Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan Bank BJB Syariah Kantor
Cabang Pembantu Periode 2015
Sumber : PT. Bank Jabar Banten Syariah

Berdasarkan Gambar 1.3 dapat dijelaskan bahwa Tabungan merupakan salah satu produk bank syariah yang sangat banyak peminatnya tidak jauh berbeda dengan produk bank lainnya, tabungan adalah produk yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi di mana saja. Terlihat pada Perkembangan Jumlah nasabah tabungan pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Arcamanik tahun 2015 berada di posisi terakhir dengan jumlah nasabah 1,205 sedangkan di urutan pertama dengan jumlah nasabah 33,297 ditempati oleh KCP Cimahi. Strategi yang harus dilakukan bank untuk merebut hati nasabah ini bisa dilakukan dalam tiga tahapan. pertama, dimulai dengan menyentuh sisi kognisi nasabah yaitu memberikan sosialisasi edukatif tentang realisasi sistem dan produk perbankan syariah kepada nasabah melalui publikasi di berbagai media cetak, elektronik maupun dalam bentuk gathering, dan seminar publik.



Gambar 1.5
Pengaduan nasabah PT Bank BJB Syariah KCP Arcamanik Periode 2015
Sumber : PT. Bank BJB Syariah

Dari grafik tersebut menjelaskan bahwa keluhan/pengaduan nasabah berfluktuatif disebabkan antara lain :

1. Melakukan penarikan di ATM namun uang tidak diterima.
2. Tidak bisa log in mobile masalah dan transaksi transfer via mobile masalah dengan keterangan timed out namun saldo terdebit.
3. Website Bank BJB Syariah di update secara berkala, karena tidak ada link atau cara untuk mendownload aplikasi mobile masalah untuk iphone.

Dari data pengaduan nasabah diatas yang menunjukkan bahwa setiap bulan selalu ada nasabah yang mengeluhkan tentang fasilitas yang disediakan oleh bank, maka penulis melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui masalah tersebut dengan melakukan penelitian pendahuluan. Penelitian tersebut dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner pada 30 responden secara acak kepada nasabah PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Arcamanik.

Tabel 1.3
Penelitian Pendahuluan Terhadap Kepuasan

No	Pernyataan	Jawaban					
		SS	S	KS	TS	STS	TOTAL
	KEPUTUSAN						
1.	Saya memiliki kebutuhan untuk menabung	5	23	2			30
2.	Saya mencari informasi mengenai produk tabungan iB masalah yang ada pada Bank BJB Syariah	5	23	2			30
3.	Melakukan evaluasi terhadap berbagai jenis produk tabungan yang ditawarkan berbagai bank Syariah	6	22	2			30
	KEPERCAYAAN						
4.	Bank BJB Syariah merupakan bank yang kompeten di bidangnya	4	21	5			30
5.	Bank BJB Syariah merupakan bank yang besar	5	15	10			30
6.	Bank BJB Syariah merupakan bank yang terkenal	3	19	8			30
7.	Bank BJB Syariah merupakan bank yang terpecaya di Jawa Barat	5	19	6			30
8.	Menabung di Bank BJB Syariah sangat aman	9	18	3			30
9.	Pengalaman saya sebagai nasabah Bank BJB Syariah menjadikan acuan untuk terus menjadi nasabah Bank BJB Syariah	6	20	4			30
	KEPUASAN						
10.	Merasa sangat puas dengan sarana-sarana perbankan yang diberikan untuk mempermudah dalam transaksi	7	9	11	3		30
11.	Nasabah sangat puas kepada karyawan Bank BJB Syariah KCP Arcamanik dalam memberikan pelayanan	7	9	11	3		30
12.	Terpenuhinya keinginan nasabah dalam bertransaksi	7	11	9	3		30
13.	Merasa puas dengan kinerja yang melebihi harapan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	6	9	11	4		30
	LOYALITAS						

14.	Saya bersedia untuk membeli ulang produk yang ditawarkan oleh bank BJB Syariah KCP Arcamanik	2	14	14			30
15.	Saya bersedia menggunakan produk lain dari Bank BJB Syariah KCP Arcamanik	3	11	16			30
16.	Memberikan informasi tentang kebaikan Bank BJB Syariah KCP Arcamanik kepada orang lain	2	12	16			30
17.	Saya menolak apabila ada tawaran produk tabungan dari Bank lain selain dari Bank BJB Syariah	12	7	8	3		30

Sumber : Hasil olah kuisisioner Penulis 22 juni 2016

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah pada kepuasan nasabah. Dari hasil penelitian pendahuluan mengungkapkan masalah tertinggi yang terjadi adalah tingkat kepuasan nasabah yang rendah. Setiap perusahaan atau organisasi yang menggunakan strategi kepuasan nasabah yang menyebabkan para pesaingnya berusaha keras merebut atau mempertahankan konsumen suatu perusahaan. Kepuasan nasabah merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan nasabah baik dari segi dana maupun sumber daya manusia, selain itu kepuasan merupakan faktor penting dalam sebuah bisnis, jika konsumen atau nasabah merasa puas secara langsung nasabah akan memberikan respon positif terhadap perusahaan. Memuaskan kebutuhan nasabah adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan nasabah dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Untuk mengetahui faktor-faktor yang diduga menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan nasabah, maka peneliti kembali melakukan penelitian pendahuluan dengan cara membagikan kuisisioner kepada 30 responden yang

berkunjung ke bank bjb syariah KCP arcamanik. Adapun hasil dari penelitian pendahuluan tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 1.4
Penelitian Pendahuluan Terkait Dengan Faktor-Faktor Yang Diduga Menyebabkan Kepuasan

No	Pernyataan	Jawaban					
		SS	S	KS	TS	STS	TOTAL
	PRODUCT						
1.	Tabungan iB Masalah merupakan produk tabungan yang sangat baik.	10	19	1			30
2.	Dengan adanya tabungan iB masalah sangat memberikan kemudahan pada saya dalam mengelola dana.	5	24	1			30
	PRICE						
3.	Saya sangat puas dengan sistem bagi hasil yang ada di bank bjb syariah dari produk tabungan iB Masalah	6	21	3			30
4.	Biaya administrasi tabungan iB masalah lebih ringan dibandingkan dengan produk iB masalah lainnya.	7	17	6			30
	PROMOTION						
5.	Promosi melalui media (Koran, radio, media sosial, televisi) sangat menarik.	4	9	10	4	3	30
6.	Pemberian cinderamata dan hadiah yang diberikan bank bjb syariah sangat menarik	4	13	10	3		30
7.	Web yang disediakan bank sangat lengkap dan memudahkan dalam mencari informasi	5	8	8	6	3	30
8.	Penjelasan yang diberikan karyawan Bank BJB KCP Membuat saya berminat untuk melakukan transaksi	6	11	9	4		30
9.	Pesan yang disampaikan tentang produk tabungan iB Masalah dapat diterima nasabah	4	15	8	3		30
	PLACE						
10.	Lokasi Bank BJB Syariah kcp arcamanik sangat terjangkau dan strategis	9	9	7	5		30
11.	Banyak nya sarana transportasi yang tersedia	6	12	7	5		30
12.	Bank BJB Syariah KCP Arcamanik sangat mudah ditemukan	8	8	9	5		30
13.	Lokasi ATM BJB Syariah mudah di temukan ditemukan dimana-mana	3	13	3	11		30
	PEOPLE						

14.	Semua karyawan professional dalam melakukan pelayanan	6	21	3			30
15.	Semua karyawan mengutamakan kepuasan nasabahnya	5	18	7			30
16.	Tingkat keramahan petugas customer service dan teller sangat baik	7	14	7	2		30
	PROCESS						
17.	Setiap nasabah diberikan informasi yang akurat tentang produk Tabungan iB Masalahah	8	11	4	7		30
18.	Karyawan sangat teliti dalam pencatatan data transaksi tanpa ada kesalahan	7	18	5			30
19.	Proses transaksi tabungan di Bank BJB Syariah KCP Arcamanik sangat cepat	8	9	8	5		30
	PHSYCAL EVIDENCE						
20.	Bank bjb syariah kcp arcamanik memiliki fasilitas yang baik dan Interior sangat menarik	3	14	6	5	2	30
21.	Bank BJB Syariah KCP Arcamanik menggunakan sistem antrian elektronik untuk melayani nasabah	1	11	9	3	6	30
22.	Jumlah sarana perbankan (mesin atm, lahan parkir dan kursi tunggu) yang dimiliki bank bjb syariah kcp arcamanik sudah memadai	4	8	10	3	5	30

Sumber : Hasil olah kuisisioner Penulis 22 juni 2016

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang terjadi sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di bank bjb syariah kcp arcamanik. Namun masalah tertinggi berdasarkan hasil penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa bukti fisik ada yang kurang memuaskan. Fasilitas yang diberikan oleh pihak bank semestinya melebihi yang diharapkan konsumen dan hal itu dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Hubungan bukti fisik terhadap kepuasan nasabah diperkuat dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh Ade Letrio Putra, Eka Sulistyawati (2013) dimana bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Selain bukti fisik, hasil pendahuluan penelitian menunjukkan bahwa media iklan yang masih kurang sesuai dengan keinginan nasabah. Media iklan dilihat

sudut pandang nasabah seringkali digunakan sebagai indikator kepuasan. Apabila produk menggunakan media iklan yang tepat maka nasabah pun akan merasa puas khususnya dalam menacari informasi. Manfaat yang diterima harus melebihi harapan konsumen karena jika tidak, maka konsumen akan merasa kurang puas. Hubungan media iklan terhadap kepuasan nasabsah diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Arga Satria Antasari, Kertahadi dan Riyadi (2013) bahwa media iklan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dengan demikian, bukti fisik dan media iklan yang diterapkan di bank bjb syariah kcp arcamanik dianggap kurang maksimal. Harapan nasabah terhadap bukti fisik dan media iklan yang dilakukan pihak bank dengan fasilitas bank tidak berbanding lurus dan hal itu menyebabkan tingkat kepuasan nasabah masih rendah. Hubungan bukti fisik dan media iklan terhadap kepuasan nasabah diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Meli Suseno (2012) yang menunjukkan bahwa bukti fisik dan media iklan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan penjelasan yang diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan permasalahan yang terjadi sebagai topik penelitian dengan mengambil judul “ **Pengaruh Bukti Fisik dan Media Iklan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. Bank Jawa barat dan Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Arcamanik Bandung** ”

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas maka masalah yang timbul diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bank syariah di Indonesia cenderung berkembang fluktuatif.
2. Tingginya Persaingan pelayanan di bank syariah.
3. Pelaksanaan promosi melalui media iklan yang belum optimal.
4. Belum menggunakan sistem antrian elektronik dalam melayani nasabah.
5. Kurang memadainya jumlah kursi tunggu dan jumlah mesin atm.
6. Terbatasnya lahan parkir.
7. Rendahnya tingkat kepuasan nasabah.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan nasabah terhadap bukti fisik yang dilakukan oleh Bank BJB Syariah KCP Arcamanik.
2. Bagaimana tanggapan nasabah tentang media iklan yang dilakukan oleh Bank BJB Syariah KCP Arcamanik.
3. Bagaimana tanggapan kepuasan nasabah terhadap bukti fisik dan media iklan Bank BJB Syariah KCP Arcamanik.
4. Seberapa besar pengaruh bukti fisik dan media iklan pada Bank BJB Syariah KCP Arcamanik terhadap kepuasan nasabah secara simultan dan parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui :

1. Tanggapan nasabah terhadap bukti fisik yang dilakukan oleh Bank BJB Syariah KCP Arcamanik.
2. Tanggapan nasabah tentang media iklan yang dilakukan oleh Bank Bank BJB Syariah KCP Arcamanik.
3. Tanggapan kepuasan nasabah terhadap bukti fisik dan media iklan Bank BJB Syariah KCP Arcamanik.
4. Besarnya pengaruh bukti fisik dan media iklan pada Bank BJB Syariah KCP Arcamanik terhadap kepuasan nasabah secara simultan dan parsial.

4.1 Kegunaan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memiliki kegunaan bagi pihak-pihak yang memerlukannya. Adapun kegunaan penelitian ini diantaranya :

4.1.1 Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaaat kepada pihak lain :

1. Bagi Penulis
 - a. Peneliti dapat mengetahui bukti fisik yang terdapat di Bank BJB Syariah KCP Arcamanik.
 - b. Peniliti dapat mengetahui permasalahan yang terjadi seperti iklan apa yang digunakan Bank BJB Syariah KCP Arcamanik.
 - c. Peneliti dapat memperoleh hal-hal yang mempengaruhi kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Arcamanik.

2. Bagi Instansi

- a. Penelitian ini dapat dipergunakan sebagai dasar pertimbangan dalam melakukan analisis dan pengambilan kebijakan yang berhubungan dengan kegiatan operasional bank.
- b. Penelitian ini menjadi masukan bagi Bank BJB Syariah KCP Arcamanik untuk melengkapi kekurangan yang masih ada dalam bukti fisik atau fasilitas fisik.
- c. Penelitian ini sebagai bahan masukan bagi Bank BJB Syariah KCP Arcamanik dalam meningkatkan media iklan yang dilakukan.
- d. Penelitian ini dapat dipergunakan Bank BJB Syariah KCP Arcamanik untuk mengetahui hal-hal yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan dapat menjaga serta mempertahankan kepuasan nasabah yang dapat mendorong untuk lebih maju didalam upaya pencapaian tujuan demi kelangsungan dan peningkatan usahanya diberbagai sektor.

4.1.2 Kegunaan Secara Teoritis

Dari hasil penelitian ini penulis berharap memberikan manfaat bagi pihak lain sebagai berikut :

1. Peneliti di harapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran.
2. Sebagai peneliti lebih lanjut dan bahan pertimbangan bagi peneliti lain yang akan mengambil topik serupa.