

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan kepada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Skripsi ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya ilmiah orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 28 Februari 2023

Nur Cahyani
NIM 191420084

ABSTRAK

Nama: Nur Cahyani, Nim: 191420084, Judul Skripsi: *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Haji di BSI Kantor Cabang Pembantu Cikupa 1.*

Penelitian ini dilakukan di BSI KCP Tangerang Cikupa 1, dipilih sebagai tempat penelitian karena terdapat salah satu nasabah produk tabungan haji yang merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank tersebut karena tidak menepati janjinya. Hal ini melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian.

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan haji di BSI KCP Tangerang Cikupa 1?. 2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan haji di BSI KCP Tangerang Cikupa 1?. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah: 1. Untuk menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan haji di BSI KCP Tangerang Cikupa 1. 2. Untuk mengetahui hasil pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan haji di BSI KCP Tangerang Cikupa 1.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dengan pengukuran sampel menggunakan rumus slovin yang diperoleh sampel sebanyak 93 responden produk tabungan haji di BSI KCP Tangerang Cikupa 1. Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert. Analisis data yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linear Sederhana, Uji hipotesis T, Uji Koefisien Korelasi, dan Koefisien Determinasi menggunakan SPSS versi 26.00.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah berdasarkan pengolahan data SPSS 26.00. 1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, berdasarkan hasil nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($12,455 > 1,986$) dengan nilai signifikansi 0,000. 2. Besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 63% dan hubungan antara variabel bebas dan terikat dalam penelitian ini memiliki hubungan yang kuat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah



FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) eksemplar
Hal : **Ujian Munaqasyah**
a.n. Nur Cahyani
NIM : 191420084

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
Di –
Serang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Nur Cahyani, NIM: 191420084** dengan judul Skripsi "***Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Haji di BSI Kantor Cabang Pembantu Cikupa 1***", diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Serang, 28 Februari 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI.

NIP: 196402121991032003

Di'amah Fitriyyah, M.Pd.

NIP. 198703062015032003

PERSETUJUAN

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Haji di BSI Kantor Cabang Pembantu Cikupa 1

Oleh:

Nur Cahyani

NIM: 191420084

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.

NIP: 196402121991032003

Di'amah Fitriyyah, M.Pd.

NIP. 198703062015032003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan Perbankan
Syariah



Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI.

NIP: 196402121991032003

Henny Saraswati, M.M.

NIP: 198511172019032013

PENGESAHAN

Skripsi a.n Nur Cahyani NIM: 191420084 yang berjudul **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Haji di BSI Kantor Cabang Pembantu Cikupa 1** telah diujikan dalam sidang pada tanggal 19 Juni 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 19 Juni 2023

Sidang Munaqosyah

Ketua Merangkap Anggota,



Dr. Wazin, M.SI.

NIP. 196302251990031005

Sekretaris Merangkap Anggota,

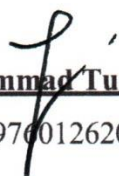


Rasidah Novita Sari, M.E.

NIP. 198811162022032001

Anggota,

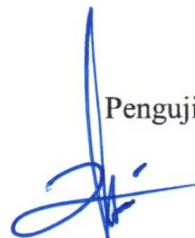
Penguji I,



Muhammad Turmudi, S.Ag., M.M.

NIP. 197601262011011006

Penguji II,



Fitri Raya, M.Ek.

NIP. 198808102019032010

Pembimbing I,



Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI.

NIP. 196402121991032003

Pembimbing II,



Di'amah Fitriyvah, M.Pd.

NIP. 198703062015032003

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim,

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, beserta keluarga, sahabat, serta seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Teriring do'a dan harapan saya persembahkan karya ini untuk orang-orang yang saya sayangi dan cintai yang dengan penuh kasih sayang dan semangat mendukung serta mendoakan disetiap langkah penulis.

Saya persembahkan karya kecil ini kepada Almarhum Ayahanda (Alm. Syarif Hidayat) semoga ayah saya ditempatkan disisi Allah yang terbaik dan beliau senang dan bahagia disana, dan untuk Ibunda (Rosidah) tercinta yang telah mendoakan serta mendukung anak-anaknya meraih mimpi besar dengan kasih sayangnya yang tulus dan pengorbanan yang sangat luar biasa untuk saya. Serta kakak dan adik tersayang yang selalu mendukung saya baik secara materil maupun moril. Tidak lupa untuk orang istimewa dalam hidup saya, ia pemilik nim 191250030 yang selalu menyemangati setelah orang tua, kakak dan adik yang selalu mendukung, menemani dan membantu proses penyelesaian ujian skripsi ini.

MOTTO

“Raihlah impianmu, nikmati setiap prosesnya, hiduplah dengan apa yang telah kamu punya, dan lakukanlah sesuatu hal yang membuat kamu bahagia”

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Nur Cahyani yang lahir di Tangerang pada tanggal 19 Desember 2000. Penulis merupakan anak keenam dari delapan bersaudara, dari orang tua bernama ayah (Sarip Hidayat) dan Ibu (Rosidah). Tempat tinggal di Kampung Iwul RT.001/RW.002 Desa Tobat, Kecamatan Balaraja, Kabupaten Tangerang-Banten.

Pendidikan yang telah ditempuh Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 7 Tangerang lulus pada tahun 2013, Madrasah Tsanawiyah (MTs) Satu Atap Balaraja lulus pada tahun 2016, Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Kab. Tangerang lulus pada tahun 2019. Kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah. Penulis juga pernah belajar di Yayasan Pondok Pesantren Daar El Rahmah, kota Serang selama satu tahun.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah Swt dengan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Haji Di BSI Kantor Cabang Pembantu Cikupa 1”.

Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, beserta keluarga, sahabat, serta seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya telah berusaha semaksimal mungkin untuk membuat skripsi ini dengan baik dan teliti. Meskipun saya sadar dalam penyusunan skripsi ini banyak menghadapi hambatan dan tantangan, serta kekurangan atau kekeliruan. Syukur Alhamdulillah semua itu dapat saya lalui dengan sabar dan ikhlas dan juga dengan bantuan dari berbagai pihak oleh karena itu saya ucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd selaku Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Henny Saraswati, M.M selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI. selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan Ibu Di'amah Fitriyyah, M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi II, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN SMH Banten.

6. Bapak Noval selaku Pimpinan Bank BSI KCP Cikupa 1 beserta seluruh karyawan.
7. Ibu, kakak, dan adik-adik saya tercinta yang dengan ikhlas memberikan do'a dan bantuan materil, berkat ridho nya skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Untuk pemilik NIM 191250030, yang dengan ikhlas menemani baik suka maupun duka, terima kasih atas kehadirannya.
9. Untuk sahabat seperjuangan saya yaitu Miftahul Janah, Tia Alfiah, Emilia Febriyanti, Dea Putri, Ismi Saodah, Siti Hayati Nufus, Ika Damayanti, Titi Hardiyanti, Eva Nurul Janah, Nurasimah, Sakinah, Zein Nurul Layali, Ana Rohana, Fadilatunnisa serta teman kelas PBS Angkatan 2019 terima kasih atas motivasi dan selalu ada baik suka maupun duka, terima kasih sudah menjadi teman bahkan keluarga yang baik dihidup saya.

Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah Swt membalasnya dengan ganjaran pahala yang melimpah dan selalu ada dalam lindungan-Nya. Aamiin.

Penulis juga sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun metodologi penelitiannya. Untuk itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan selanjutnya.

Akhirnya hanya kepada Allah Swt penulis berharap, semoga skripsi ini bisa bermanfaat umumnya bagi yang membaca, khususnya bagi penulis sendiri. Aamiin.

Serang, 28 Februari 2023

Penulis,

Nur Cahyani
NIM. 191420084

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi masalah	8
C. Batasan Penelitian	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
G. Kerangka Pemikiran	10
H. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN TEORITIS	12
A. Kualitas Pelayanan.....	12
1. Kualitas	12
2. Pelayanan	13

3. Kualitas Pelayanan	21
B. Kepuasan Nasabah	24
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	24
2. Konsep Pengukuran Nasabah	25
C. Tabungan Haji.....	26
1. Pengertian	26
2. Prosedur Tabungan Haji Bank Syariah Indonesia	27
3. Akad Produk Tabungan Haji Bank Syariah Indonesia	28
4. Keunggulan Produk Tabungan Haji Bank Syariah Indonesia	29
D. Hubungan Antar Variabel	30
E. Penelitian Terdahulu	30
F. Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
A. Waktu dan tempat penelitian	40
B. Objek dan Subjek Penelitian	40
C. Jenis Penelitian dan Sumber Data	41
D. Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	42
E. Variabel Penelitian	45
F. Instrumen Penelitian	47
G. Teknik Analisis Data	48
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	55
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	55
1. Sejarah Berdirinya BSI KCP Tangerang Cikupa 1	56
2. Profil Perusahaan	56
3. Visi dan Misi BSI KCP Tangerang Cikupa 1	57
4. Struktur Organisasi BSI KCP Tangerang Cikupa 1.....	57
B. Data Primer Hasil Kuesioner	58
1. Rekapitulasi Data Hasil Pengisian Kuesioner	58

2. Karakteristik Respondon	66
C. Hasil Analisis Data	67
1. Uji Kualitas Data	67
2. Uji Asumsi Klasik	70
3. Uji Regresi Linear Sederhana	74
4. Uji Hipotesis	75
5. Analisis Koefisien Korelasi	77
6. Analisis Koefisien Determinasi	78
D. Pembahasan Penelitian	78
BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skor Alternatif Jawaban Skala Likert.....	47
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	48
Tabel 3.3	Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan	54
Tabel 4.1	Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X)	58
Tabel 4.2	Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	60
Tabel 4.3	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Variabel (X) dan (Y)	63
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	68
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	68
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	69
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	70
Tabel 4.10	Uji Normalitas	72
Tabel 4.11	Uji Linearitas	73
Tabel 4.12	Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	74
Tabel 4.13	Uji Regresi Linear Sederhana.....	74
Tabel 4.14	Analisis Koefisien Korelasi	77
Tabel 4.15	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Bagan Kerangka Pemikiran	10
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	57
Gambar 4.2	Normal Probability Plot (P-P Plot).....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keputusan Dosen Pembimbing	87
Lampiran 2	Surat Permohonan Data Penelitian	89
Lampiran 3	Surat Keterangan Penelitian	90
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 5	Hasil Kuesioner	92
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas	93
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas	94
Lampiran 8	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	96
Lampiran 9	Hasil Uji Hipotesis T	99
Lampiran 10	Tabel r Product Momen	100
Lampiran 11	Titik Presentase Distribusi t (t Tabel)	101
Lampiran 12	Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	102