

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

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

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

Serang, 6 Maret 2023



Ina Gustini Rahmawati
NIM. 161420092

ABSTRAK

Nama Ina Gustini Rahmawati. NIM 161420092, judul skripsi **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BTN Syariah.**

Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara *espektasi* (harapan) dan kinerja (hasil), kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan terakhir pada persepsi pelanggan. Bank syariah harus memberi jasa yang berkualitas dalam rangka terciptanya kepuasan pada nasabah dengan tujuan untuk mendapatkan nasabah yang loyal dalam situasi persaingan antar bank yang cukup ketat ini. Maka pentingnya bagi bank untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin agar nasabah merasa puas dan tidak berpaling pada bank lain.

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu, untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah Kantor Cabang Serang, serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah Kantor Cabang Serang.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dengan menggunakan populasi nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Kantor Cabang Serang sampel menggunakan *Sampling Acidental*. Data diperoleh dengan cara kuisioner/angket menggunakan *skala likert* sebanyak 68 responden, pengujian statistika di bantu oleh *statistic product and service solution* (SPSS) versi 21. Metode analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas dan heterokedasititas), uji analisis regresi linear sederhana, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, H_0 ditolak H_1 diterima. Hal ini dapat dilihat dari uji t yang dilakukan, dimana thitung lebih besar dari ttabel ($6,872 > 1,668$), dengan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan bank, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah. Berdasarkan pengujian data statistik melalui analisis koefisien determinasi diperoleh hasil sebesar 0,417 atau 41,7% yang berarti tingkat hubungan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah cukup kuat, dikarenakan berada dalam interval koefisien korelasi ($0,04 - 0,599$). Adapun hasil analisis koefisien determinasi diperoleh nilai *R Square* sebesar, 0,417 atau 41,7% yang artinya variabel X (Kualitas Pelayanan) mempengaruhi variabel Y (Kepuasan Nasabah) 41,7% sisanya 58,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian.

Kata Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Jendral Sudirman Nomor 30 Serang 42118 Telp. (0254) 2003323 Fax.
200022website: www.uinbanten.ac.id

Nomor : Nota Dinas
Lam : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Munaqasyah
a.n. **Ina Gustini Rahmawati** di -
NIM. 161420092

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam **UIN SMH Banten**
Serang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Ina Gustini Rahmawati, NIM. 161420092**, dengan Judul Skripsi: ***"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BTN Syariah"***. 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 dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, 6 Maret 2023

Pembimbing I

Rustamunadi, M.H

NIP. 196709241989031001

Pembimbing II

Ratu Humaemah, S.Hum. MSi.

NIP. 198703062015032003

PERSETUJUAN

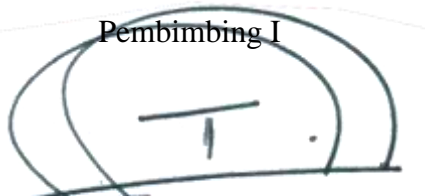
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BTN SYARIAH

Oleh:

Ina Gustini Rahmawati
NIM. 161420092

Menyetujui

Pembimbing I



Rustamadi, S.H., M.H.
NIP. 196709241989031001

Pembimbing II



Ratu Humaemah, S.Hum. M.Si.
NIP. 198703062015032003

Mengetahui

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Nihavatul Masykuroh, M.Si.
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah



Henny Saraswati, M.M.
NIP. 198511172019032013

PENGESAHAN

Skripsi a.n Ina Gustini Rahmawati, NIM. 161420092, dengan judul skripsi “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BTN Syariah**”, telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 16 Juni, 2023.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 16 Juni 2023

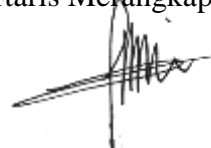
Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP. 196402121991032003

Sekretaris Merangkap Anggota



Najmi Hilalliaty, M.Pd.
NIP. 19900405 2020122 009

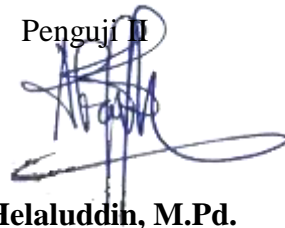
Anggota-Anggota

Penguji I



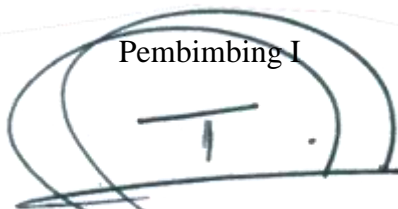
Dr. Hadi Peristiwono, S.E., M.M.
NIP. 19811103 201101 1 004

Penguji II



Dr. Helaluddin, M.Pd.
NIP. 198110052015031001

Pembimbing I



Rustamudi, S.H., M.H.
NIP. 196709241989031001

Pembimbing II



Ratu Humaemah, S.Hum. M.Si.
NIP. 198703062015032003

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan alhamdulillah dan rasa syukur yang tidak ada hentinya selalu kupanjatkan kepada Allah SWT, atas takdir dan segala nikmat-mu sehingga saya dapat diberi kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir ini meski masih jauh dari kata sempurna.

Aku persembahkan skripsi ini kepada orang yang sangat berperan dalam hidup, yang selalu tulus, dan ikhlas tanpa lelah memberikan kasih sayang dan dukungan kepada ku, yaitu malaikat tak bersayap kedua orangtua ku yang tercinta yaitu bapak Arja dan Ibu Aas terimakasih telah berjasa banyak dalam mengurus dan membesarkan penulis dan terimakasih sudah membantu support, do'a dan juga materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, maaf sudah menunggu terlalu lama karena kuliah yang tidak tepat waktu. Serta untuk kakak dan adik ku tersayang, terimakasih telah membantu doa dan dukungannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan mereka kesehatan, kelimpahan rezeki dan umur panjang serta semoga Allah senantiasa menjaga mereka dalam kasih dan sayangnya.

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah Tidak Akan Membebani Seseorang Melainkan Sesuai
Dengan Kemampuannya” (Q.S Al- Baqarah: 286)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Ina Gustini Rahmawati, lahir pada 29 Agustus 1998 di Serang, penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, orang tua bernama bapak Arja dan ibu Aas.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah sebagai berikut: Sekolah Dasar Negeri (SDN) Cikande 3 pada tahun 2004-2010, Sekolah Menengah Pertama (SMP) PGRI Cikande pada tahun 2010-2013, Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Jawilan pada tahun 2013-2016, kemudian pada tahun 2016 melanjutkan pendidikan ke tingkat Strata 1 (S1) di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakaatuh...

Ungkapan Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehal wal'afiat. Shalawat beserta salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat kelulusan dan menempuh pendidikan Strata Satu (S1) program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Sulatan Maulana Hasanuddin Banten.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah (Studi Kasus Pada Bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang)”***.

Penulis menyadari bahwa sejak awal penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari doa, motivasi, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. karena itu dengan segala hormat penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini diantaranya sebagai berikut:

1. Rustamunadi, S.H., M.H., selaku pembimbing I dan Ratu Humaemah, S.Hum, M.Si., selaku pembimbing II, terimakasih telah memberikan saran dan arahan dalam menyusun skripsi ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Dr. Hadi Peristiwo, S.E., M.M sebagai Penguji I dan Helalludin, M.Pd sebagai Penguji II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran penyusunan skripsi ketika sidang munaqasah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

3. Henny Saraswati, M.M., selaku ketua Jurusan Perbankan Syariah UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten terimakasih telah memberikan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Terimakasih memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi di akhir semester.
5. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd, selaku Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Terimakasih telah memberikan motivasi baik langsung maupun secara tidak langsung dalam menyelesaikan perkuliahan.
6. Dan kepada seluruh Dosen dan staff dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.
7. Pimpinan serta seluruh karyawan dan staf BTN syariah KC Serang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala bantuan dan bimbingannya yang telah diberikan kepada penulis.
8. Kepada Anisa Fitria, yang telah membantu penulis menyelesaikan perskripsian ini, dengan memotivasi, mendukung dan memberikan saran-saran yang sangat bermanfaat
9. Kepada teman teman angkatan 2016 semester akhir, titik, khansa, sindi, syeni, hazrul, mega, shela, terima kasih telah saling tolong menolong dan memberikan suport satu sama lain, sehingga kita semua bisa menyelesaikan skripsi hingga selesai walaupun dengan segala keterbatasan yang ada.

10. Dan seluruh pihak yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini, namun tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, 6 Maret 2023

Penulis,

Ina Gustini Rahawati
NIM. 161420092

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.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Kerangka Pemikiran.....	8
H. Sistematika Penelitian.....	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. Kualitas Pelayanan.....	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
3. Standar Layanan Perbankan Syariah	14
4. Etika Dalam Pelayanan	15
5. Budaya layanan	16
6. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	17
7. Kualitas Pelayanan Dalam Islam.....	19
8. Pelayanan jasa dalam perbankan Syariah.....	21
B. Kepuasan Nasabah.....	23
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	23
2. Indikator Pengukur Kepuasan Nasabah	25
3. Strategi Kepuasan Pelanggan	26
4. Tingkat Kepuasan Nasabah	29
5. Penyebab Terjadinya Ketidakpuasan	30
6. Manfaat Kepuasan Nasabah	31
C. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	32
D. Penelitian Terdahulu yang Relevan	33
E. Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	38

B. Populasi dan Sampel	38
C. Teknik Pengumpulan Data.....	40
D. Jenis Penelitian.....	40
E. Skala Pengukuran.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Hasil Penelitian	55
B. Pembahasan Penelitian.....	57
BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah BTN Syariah Kantor Cabang Serang	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. 1 Skor <i>Skala Likert</i>	42
Tabel 3. 2 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan.....	47
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel	51
Tabel 4. 1 Jumlah Jenis Kelamin Responden	58
Tabel 4.2 Jumlah Usia Responden.....	63
Tabel 4. 3 Jumlah Pekerjaan Responden	59
Tabel 4. 4 Jumlah Lama Responden Menabung.....	60
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Kuisisioner.....	61
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas X	69
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Y.....	70
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas X	67
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Y	68
Tabel 4. 10 Uji Normalitas.....	69
Tabel 4. 11 Uji Heterokedasititas.....	70
Tabel 4. 12 Uji Regresi Linear Sederhana	71
Tabel 4. 13 Uji Koefisien Korelasi	72
Tabel 4. 14 Uji Koefisien Determinasi	73
Tabel 4. 15 Uji Hipotesis	74