

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, 11 Desember 2023

Novita Kania
NIM 191420111

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di BSI KCP Labuan Banten, dipilih sebagai tempat penelitian karena terdapat masalah *hacker locbit* menjadi rendah karena banyak nasabah yang merasa kecewa dengan kegiatan transaksinya. Hal ini melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian.

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) apakah pengetahuan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten? 2) apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten? 3) apakah kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten? 4) apakah pengetahuan, kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui hasil pengetahuan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten. 2) untuk mengetahui hasil kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten. 3) untuk mengetahui hasil kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten. 4) untuk mengetahui hasil pengaruh pengetahuan, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Pengambilan sampel menggunakan rumus lemeshow yang diperoleh sampel sebanyak 100 responden nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten. Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert. Analisis data yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linear Beranda, Uji hipotesis T, Uji Koefisien Korelasi, dan Koefisien Determinasi menggunakan SPSS versi 25.00.

Kesimpulan dalam penelitian ini menerapkan bahwa: Pengetahuan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten dengan arah negatif. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten dengan arah positif. Kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten dengan arah positif. Secara simultan variabel pengetahuan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten.

Kata Kunci: pengetahuan, kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan.

ABSTRACT

This research was conducted at BSI KCP Labuan Banten, chosen as the research location because there was a problem with hacker locbit being low because many customers felt disappointed with their transaction activities. This is the background for researchers to conduct research.

Based on the background, the problem formulation in this research is: 1) does knowledge have a partial effect on customer satisfaction at the Indonesian bank KCP Labuan Banten? 2) does service quality have a partial effect on customer satisfaction at the Indonesian shariabank KCP Labuan Banten? 3) does trust have a partial effect on customer satisfaction at Indonesian sharia bank KCP Labuan Banten? 4) do knowledge, services quality and trust simultaneously influence customer satisfaction at Indonesia sharia bank KCP Labuan Banten. The objectives of this research are: 1) to find out the result of knowledge that partially influence customer satisfaction at the Indonesian sharia bank KCP Labuan Banten. 2) to find out the result of service quality which partially influence customer satisfaction at the Indonesian syariah bank KCP Labuan Banten. 3) to find out whether trust results partially influence customer satisfaction at the Indonesian sharia bank KCP Labuan Banten. 4) to determine the result of the influence of knowledge, service quality and trust on customer satisfaction at the Indonesian sharia bank KCP Labuan Banten.

The research method used in this research uses a quantitative method with a causal associative approach. Sampling using the lemeshow formula obtained a sample of 100 respondents from Indonesian sharia bank customers, KCP Labuan Banten. The instrument in this study used a questionnaire with a likert scale. The data analysis used was Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Home Linear Regression Test, T Hypothesis Test, Correlation Coefficient Test, and Determination Coefficient using SPSS 25.00.

The conclusions in this research apply that: knowledge has no influence on customer satisfaction at the Indonesian sharia bank KCP Labuan Banten in a negative direction. Service quality has an influence on customer satisfaction at the Indonesian sharia bank KCP Labuan Banten in a positive direction. Trust has an influence on customer satisfaction at the Indonesia sharia bank KCP Labuan Banten in a positive direction. Simultaneously, the variables of knowledge, service quality and trust influence the satisfaction of the Indonesian sharia bank KCP Labuan Banten.

Keywords: knowledge, service quality, trust, satisfaction.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Usulan Munaqasyah
a.n. Novita Kania
NIM. 191420111

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 Saudari **Novita Kania, NIM: 191420111** dengan judul Skripsi “**Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Labuan Banten**”, 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.

Pembimbing I

Soliyah Wulandari, M.Sc.
NIP. 19850102015032004

Serang, 11 Desember 2023

Pembimbing II

Dr. Helaluddin, M.Pd
NIP. 198110052015031001

PERSETUJUAN

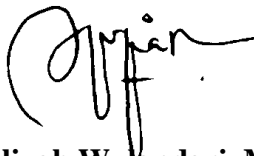
**PENGARUH PENGETAHUAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA KCP LABUAN BANTEN**

Oleh:

Novita Kania
NIM: 191420111

Menyetujui,

Pembimbing I



Soliyah Wulandari, M.Sc.
NIP. 19850102015032004

Pembimbing II



Dr. Helaluddin, M.Pd
NIP. 198110052015031001

Menyetujui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah



Henny Saraswati, M.M
NIP. 198511172019032013

PENGESAHAN

Skripsi a.n Novita Kania NIM: 191420111 yang berjudul **Pengaruh pengetahuan, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Labuan Banten** 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, 11 Desember 2023

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

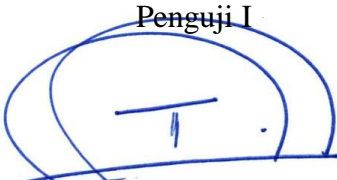


Wahri Irawan, M.Si.
NIP. 2005059602

Anggota-anggota

Penguji I

Penguji II



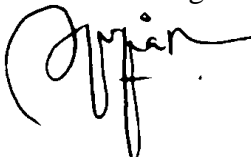
Rustamunadi, S.H., M.H.
NIP : 196709241989031001



Di'amah Fitriyyah, M.Pd.
NIP : 198703062015032003

Pembimbing I

Pembimbing II



Soliyah Wulandari, M.Sc.
NIP. 19850102015032004



Dr. Helaluddin, M.Pd.
NIP. 198110052015031001

PERSEMBAHAN

Peneliti mempersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua, ayahanda Toton Bahrudin dan Ibunda Siti Hasanah yang telah berusaha untuk membesarkan dan mencurahkan segala upayanya hingga sampai detik ini. Segala pengorbanan yang kedua orang tua lakukan tidak bisa dibalas dengan apapun. Hanya do'a yang selalu dipanjatkan kepada Allah SWT agar dapat mengampuni dosa-dosa kedua orang tua, diberikan kesehatan jasmani dan rohani, di panjangkan umurnya, dan bahagia dunia akhirat untuk kedua orang tua. Aamiin ya Robbal Alamiin.

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Artinya allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Al-Baqarah: 286)¹

¹ Lembaga Percetakan Al-Qur'an (LPQ) Kemenag RI, *Mushaf Al-Bantani dan Terjemahnya*, (Bogor: Ciawi, 2014)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Novita Kania yang lahir di Pandeglang pada tanggal 04 April 2001 Penulis merupakan anak keempat dari empat bersaudara, dari orang tua bernama ayah (Toton Bahrudin) dan Ibu (Siti Hasanah). Tempat tinggal di Kampung Awilarangan RT.005/RW.011 Desa Gunung Datar, Kecamatan Cimanuk, Kabupaten Pandeglang-Banten.

Pendidikan yang telah ditempuh Madrasah Ibtidaiyah (MI) Syekh Manshur lulus pada tahun 2012, Madrasah Tsanawiyah (MTs) Syekh Manshur lulus pada tahun 2015, Madrasah Aliyah (MA) Syekh Manshur lulus pada tahun 2018. Kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah Swt dengan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Labuan Banten”.

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 Prof. 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 Soliyah Wulandari. M, Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Helaluddin, M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi II, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN SMH Banten.
7. Ayahanda Toton Bahrudin. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
8. Pintu surgaku, Ibunda Siti Hasanah. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program study penulis, beliau juga memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, tapi semangat, motivasi serta do'a yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
9. Untuk keempat kakaku, Yayan Suryana, Iyus Suyaman S.P, Uyung Payumi, Eneng Topihah. Terima kasih sudah menjadi kakak yang baik, yang selalu memberikan dukungan kepada penulis baik secara moril maupun materi, penulis sangat bersyukur mempunyai kakak seperti kalian.
10. Untuk keluarga besar, terima kasih sudah menjadi keluarga yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Terakhir untuk diri sendiri terima kasih sudah bertahan dan berusaha keras sampai detik ini untuk menyelesaikan skripsi ini.

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, 12 Oktober

2023

Penulis,

Novita Kania

NIM. 191420111

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO.....	viii
RIWAYAT HIDUP.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah	11
D. Perumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian.....	13
F. Manfaat Penelitian.....	13
G. Sistematika Penulisan	15

BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Landasan Teori	17
1. Definisi Pengetahuan.....	17
2. Definisi Kualitas Pelayanan.....	21
3. Desinisi Kepercayaan	25
4. Kepuasan	29
B. Penelitian Terdahulu.....	33
C. Pengaruh Antar Variabel	38
1. Pengaruh pengetahuan terhadap kepuasan nasabah	38
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah ..	38
3. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah.....	40
D. Model Penelitian.....	41
E. Hipotesis	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	43
A. Ruang Lingkup Penelitiain	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	43
C. Objek dan Subjek Penelitian.....	44
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	44
1. Jenis Data.....	44
2. Teknik Pengumpulan Data	45
E. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	45
1. Populasi	42
2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	46

F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	48
1. Definisi Operasional.....	48
2. Pengukuran Variabel	50
G. Teknik Analisis Data	51
1. Uji Kualitas Data	52
a. Uji Validitas.....	52
b. Uji Reliabilitas.....	53
2. Uji Asumsi Klasik	54
a. Uji Normalitas	54
b. Uji multikoleniaritas.....	54
c. Uji Heteroskedastisitas	55
3. Uji Hipotesis.....	56
a. Persamaan Regresi Linear Berganda.....	56
b. Uji Koefisien Korelasi	57
c. Uji Koefisien Determinasi	58
d. Uji F.....	59
e. Uji t.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Hasil Penelitian.....	61
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
a. Sejarah BSI.....	62
b. Visi Misi	63
c. Profil Perusahaan.....	64

2. Gambaran Umum Responden.....	64
a. Karakteristik Responden.....	64
3. Statistik Deskriptif	66
4. Hasil Analisis Data	69
a. Uji Instrumen	69
1. Uji Validitas.....	69
2. Uji Reliabilitas.....	71
3. Uji Asumsi Klasik	72
a. Uji Normalitas	72
b. Uji Multikoleniaritas.....	75
c. Uji Heteroskedastisitas	76
4. Uji Hipotesis.....	78
a. Uji Regresi Linear Berganda	78
b. Uji Koefisien korelasi.....	80
c. Uji Koefisien Determinasi	81
d. Uji F.....	82
e. Uji t.....	83
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	34
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	48
Tabel 3.2 Instrument Penelitian Skala Likert	51
Tabel 3.3 Pedoman untuk memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi.....	57
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	67
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel	70
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	72
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	73
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikoleniaritas.....	75
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	77
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	78
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Korelasi	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	81
Tabel 4.12 Hasil Uji F	82
Tabel 4.13 Hasil Uji t	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	41
Gambar 4.1 <i>Normal Probability</i> (P-P Plot)	74

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Keputusan Dosen Pembimbing.....	102
Surat Permohonan Data Penelitian.....	104
Surat Keterangan Penelitian	105
Kuesioner Penelitian.....	106
Hasil <i>Output SPSS</i>	110
Hasil Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner	113
Tabel t.....	125
Tabel r.....	127
Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	129