

## **ABSTRAK**

Nama: Rika Wardini, NIM: 191410118, Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Berjangka pada Bank BJB Cabang Bayah.

Bank BJB Cabang Bayah merupakan organisasi bisnis yang berorientasi kepada upaya memaksimalkan keuntungan untuk memuaskan seluruh pemangku kepentingan. Sebagaimana organisasi bisnis atau perusahaan lainnya, perusahaan ini memiliki budaya kerja sebagai pedoman bagi seluruh pegawai Bank BJB Cabang Bayah dalam berkarya. Fenomena yang dihadapi oleh Bank BJB Cabang Bayah di dalam memberikan kualitas pelayanan jasa kepada nasabah sampai saat ini belum terpenuhi sesuai harapan pelanggan. Terlihat bahwa Bank BJB Cabang Bayah ini belum mampu mengatasi terjadinya antrian di loket dengan jumlah nasabah yang ingin dilayani. Terkesan bahwa keterbatasan petugas dalam memberikan pelayanan tidak berimbang dengan jumlah nasabah yang ingin dilayani, sehingga antrian di loket masih terjadi.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan nasabah tabungan berjangka pada Bank BJB Cabang Bayah baik secara parsial maupun simultan atau bersama-sama.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan dan sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan berjangka pada Bank BJB Cabang Bayah. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Berjangka Pada Bank BJB Cabang Bayah.

Penelitian yang dilakukan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah tabungan berjangka pada Bank BJB Cabang Bayah dengan teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan metode simple random sampling. Data dikumpulkan melalui angket atau kuisioner dengan menggunakan skala likert yang telah diuji kesahihan dan keandalannya. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, kemudian uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini adalah (1) Kualitas pelayanan dan sarana prasarana secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, (2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, (3) Sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana, Kepuasan Nasabah.**



**PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA PRASARANA  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN BERJANGKA  
PADA BANK BJB CABANG BAYAH**


Oleh:

**RIKA WARDINI**


**NIM: 191410118**

Menyetujui,

**Pembimbing I**


  
**Prof. Dr. Itang, M.Ag.**  
NIP. 197108041998031003

**Pembimbing II**


  
**Fitri Rava, M.Ek.**  
NIP. 19880810201902010

Mengetahui,

**Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam**

  
**Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si.**  
NIP. 196402121991032003

**Ketua Jurusan  
Ekonomi Syariah**

  
**Mukhlisatul Jannah, S.E., M.M., M.Ak.**  
NIP. 197408222005012003

## PENGESAHAN

Skripsi a.n Rika Wardini NIM: 191410118, yang berjudul: *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasana Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Berjangka Pada Bank BJB Cabang Bayah”*, telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 13 Desember 2023, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 13 Desember 2023

### Sidang Munaqasyah

**Ketua Merangkap Anggota**

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

**Sekretaris Merangkap Anggota**

**Denara Akmal, M. Acc.**  
NIP. 199508042022032002

Anggota,

**Penguji I**

**Dr. Wazin, M.SI.**  
NIP. 196302251990031005

**Penguji II**

**Henny Saraswati, M.M.**  
NIP. 198511172019032013

**Pembimbing I**

**Prof. Dr. Itang, M.Ag.**  
NIP. 197108041998031003

**Pembimbing II**

**Fitri Raya, M.Ek.**  
NIP. 19880810201902010

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Sultan Maulana Hasanuddin Banten. 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 kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima atau sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 11 Oktober 2023



Rika Wardini

NIM 191410118

## **RIWAYAT HIDUP**

Rika Wardini, dilahirkan di Desa Cikatomas 1 RT.001/RW.004, Kecamatan Cilograng, Kabupaten Lebak pada tanggal 17 Juni 2002, merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Anak pertama dari ibu Wiwin Wiarsih dan Bapak Deni (Alm), saudara yang kedua bernama Rizki dan yang ketiga bernama Nika Aprilliyani.

Pendidikan formal yang pernah diselesaikan yaitu : Sekolah Dasar Negeri 2 Cikatomas pada tahun 2013, Sekolah Menengah Pertama Negeri Satap 3 Bayah pada tahun 2016, Madrasah Aliyah Negeri 2 Lebak pada tahun 2019. Kemudian pada tahun 2019 melanjutkan pendidikan ke Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

**PERSEMBAHAN**

*BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM*

Penulis mempersembahkan karya ini kepada :

Mamah Wiwin Wiarsih

Serta Aa Rifa Nur Hikmah

Adik-adik Rizki dan Nika Aprilliyani

Tak lupa Almarhum Bapak Deni & Bapak A. Rohiyat

Keluarga Besar Ibu Munasih

Terimakasih atas bantuan, dorongan dan motivasinya, semoga Allah membalas

kebaikan kalian... Aamiin.

## **MOTTO**

”Sesungguhnya para pemboros itu adalah saudara-saudara setan dan setan itu sangat ingkar kepada Tuhannya”  
(QS. Al-Isra (17) : 27)



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan kebaikan kepada kita semua, shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad Saw, keluarga, sahabat dan kita semua selaku umat akhir zaman.

Penulis merasa bersyukur berkat rahmat, hidayah, serta inayah Allah SWT dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Berjangka Pada Bank BJB Cabang Bayah”. Dalam penyusunan ini penulis banyak menemukan kesulitan, namun berkat bantuan dan dukungan berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Prof. Dr. H. Wawan Wahyudi, M.Pd.** Rektor UIN SMH Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN SMH Banten.
2. **Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si.** Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.
3. **Hj. Mukhlisatul Jannah, S.E., M.m., M.Ak.** Ketua Jurusan Ekonomi Syariah yang telah mengarahkan serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. **Prof. Dr. Itang, M.Ag.** selaku dosen pembimbing I dan **Fitri raya, M.Ek.** selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu dan menjelaskan serta membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi.
5. **Dr. Wazin, M.SI.** selaku dosen penguji I dan **Henny Saraswati, M.M.** selaku dosen penguji II terimakasih atas saran dan kritik serta masukan yang diberikan dalam skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen UIN SMH Banten yang senantiasa memberikan ilmu yang terbaik kepada penulis selama menuntut ilmu dibangku perkuliahan.

7. Diri saya sendiri yang telah mampu kooperatif dalam mengerjakan skripsi ini. Terimakasih karena selalu berpikir positif ketika keadaan sempat tidak berpihak, dan selalu berusaha mempercayai diri sendiri, hingga akhirnya diri saya mampu membuktikan bahwa saya bisa mengandalkan diri sendiri.
8. Sahabat penulis Rulli Zasti yang telah menjadi teman seperjuangan selama kurang lebih 4 tahun ini.

Penulis juga sadar bahwa dalam penelitian ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, saran dan kritik perbaikan penulis nantikan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kekurangan penulis memohon petunjuk dari Allah SWT dan berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Serang, 11 Oktober 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>PERSYARATAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
G. Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	11
1. Kualitas Pelayanan .....	11
2. Sarana Prasarana .....	17
3. Kepuasan Nasabah .....	24
B. Hubungan Antar Variabel .....	28
C. Penelitian Terdahulu .....	30
D. Kerangka Pemikiran.....	37
E. Hipotesis.....	38

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Lokasi Penelitian .....	39
B. Populasi Dan Sampel .....	39
C. Teknik Pengumpulan Data .....	40
D. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel .....	42
E. Teknik Analisis Data.....	45

### **BAB IV PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	52
B. Analisis Deskriptif .....	55
C. Pengujian Dan Hasil Analisis Data.....	65
D. Pembahasan Dan Hasil Analisis Data.....	79

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	81
B. Saran.....	82

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

1. Hasil Penelitian Terdahulu .....	30
2. Skala Likert.....	42
3. Definisi Operasional Variabel.....	44
4. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha .....	48
5. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
6. Responden berdasarkan Usia .....	57
7. Skor Angket Untuk Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	58
8. Skor Angket Untuk Variabel Sarana Prasarana ( $X_2$ ) .....	61
9. Skor Angket Untuk Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	64
10. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	66
11. Hasil Uji Validitas Sarana Prasarana .....	67
12. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah .....	68
13. Hasil Uji Reliabilitas.....	69
14. Hasil Uji Normalitas One-Sample Komolgorov-Smirnov.....	71
15. Hasil Uji Moltikolinearitas .....	72
16. Hasil Uji Heteroskedastisitas Glasjer.....	74
17. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	74
18. Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	76
19. Hasil Uji Parsial (t) .....	78
20. Hasil Uji Simultan (f).....	7

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar Kerangka Pemikiran .....	38
2. Uji Normalitas P-P Plot Regression Standardized Residual .....	70
3. Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot .....	73