

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 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri 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 keilmuannya yang berlaku di bidang 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 perbuatan yang berlaku.

Serang 20 September 2024



1000
RUPIAH
METERAI
TEMPEL
AG5C5AMX265833666

Siti Nurapidah
Nim. 191420057

ABSTRAK

Nama: **Siti Nurapidah, Nim: 191420057**, Judul Skripsi: **Pengaruh *Merger* Tiga Bank Syariah BUMN dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rangkasbitung.**

Merger dari tiga bank syariah BUMN yakni BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri, yang menjadi satu entitas yakni PT Bank Syariah Indonesia (BSI) yang mulai beroperasi pada tanggal 01 Februari 2021, lalu mengakibatkan berbagai perubahan baik dari sisi internal maupun eksternal perusahaan. Bisa dilihat dari segi aset, jumlah penyaluran pembiayaan serta Dana Pihak Ketiga (DPK), sektor perbankan syariah di Indonesia telah tumbuh dan berkembang dengan baik. Mengalami pertumbuhan Aset sebesar 9,22% Rp 545,39 triliun, Penyaluran Pembiayaan 10,13% Rp 377,53 triliun, DPK 8,99% Rp 430,21 triliun,

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1) Seberapa besar pengaruh *Merger* Tiga Bank Syariah BUMN terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rangkasbitung? 2) Seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung? 3) Seberapa besar pengaruh *Merger* Tiga Bank Syariah BUMN dan Kualitas Layanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung?. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1) Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh *Merger* Tiga Bank Syariah BUMN Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rangkasbitung. 2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung. 3) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Merger* Tiga Bank Syariah BUMN dan Kualitas Layanan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dimana metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh *merger* tiga bank syariah BUMN dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi berganda. Metode uji kualitas data (uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas), uji asumsi klasik (uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas) sert menggunakan uji hipotesis (uji t dan uji f), dan analisis koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh *merger* tiga bank syariah BUMN dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Rangkasbitung secara persial dan simultan. Kontribusi pengaruh *merger* tiga bank syariah dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah mencapai 32,8% sedangkan sisanya sebesar 67,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti promosi, tarif, *product feature*, dan lain-lain

Kata Kunci: *Merger*, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani, Kel. Andamui, Kec. Curug, Kota Serang 42171
Email: surat@uinbanten.ac.id Website : www.uinbanten.ac.id

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar
Hal : Usulan Munasqasyah
a.n. **Siti Nurapidah**
NIM. 191420057

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/i **Siti Nurapidah, NIM. 191420057** dengan judul Skripsi **"Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah BUMN Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rangkasbitung"** diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munasqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunasqasyahkan.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

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

NIP. 19640212 199103 2003

Serang, 24 September 2024

Pembimbing II,

Yani Agusprivani, M.E

NIP. 19890822 201903 2009

PERSETUJUAN
PENGARUH *MERGER* TIGA BANK SYARIAH BUMN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP
RANGKASBITUNG

Oleh:

Siti Nurapidah
NIM._191420057

Menyetujui,

Pembimbing I



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M. SI
NIP.19640212 199103 2003

Pembimbing II



Yani Aguspriyani, M. E
NIP. 19890822 201903 2009

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI.
NIP. 19640212 199103 2003

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 19780113 200604 1 002

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Siti Nurapidah, NIM. 191420057 yang berjudul “Pengaruh *Merger* Tiga Bank Syariah BUMN dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rangkasbitung” telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal **19 Februari 2025**, 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 Februari 2025

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



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

Sekretaris Merangkap Anggota



Nurmaita Hamsyah, M.Si.
NIDN. 2005057904

Anggota-anggota,

Penguji I



Dr. Aan Ansori, S.Kom., M.M., M.Kom.
NIP. 197310152007011027

Penguji II



Di'amah Fitriyah, M.Pd.
NIP. 198703062015032003

Pembimbing I



Prov. Dr. Hj. Nihavatul Maskuroh, M.Sl.
NIP. 196402121991032003

Pembimbing II



Yuni Agusprivani, M.E.
NIP. 198908222019032009

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil Allamin, karya ini merupakan bentuk rasa syukur
saya kepada

Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang
tiada henti hingga saat ini.

Karya ini saya persembahkan sebagai tanda bukti sayang dan cinta
yang tiada

terhingga kepada Orang Tua tercinta, Bapak Sahadi dan teristimewa

Ibu Jumsinah, terimakasih karena tidak henti-hentinya mendoakan,

memberikan semangat dan

juga dukungan dengan sepenuh hati.

Karya ini juga saya persembahkan kepada adik tercinta

Saya M. Delvin Saputra, serta Nenek, Kakek yang selalu menjadi

penyemangat terbaik.

Selalu memberikan do'a dan dukungannya. Tak lupa dipersembahkan

kepada diri sendiri,

terima kasih telah bertahan sejauh ini dan tidak pernah berhenti

berusaha dan berdo'a untuk menyelesaikan skripsi ini.

MOTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ
اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

“Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji”

(Al-Baqarah:267)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Siti Nurapidah, NIM. 191420057, dilahirkan di Lebak pada tanggal 15 Agustus 2000, penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Saat ini penulis bertempat di Kp. Cicurug, RT 004 RW 003, Desa Citorek Tengah, Kecamatan Cibeber, Kabupaten Lebak, Provinsi Banten.

Pendidikan yang di tempuh SD Negeri 3 Cibeber lulus tahun 2013, Madrasah Tsanawiyah lulus tahun 2013, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 3 Cibeber lulus tahun 2016 dan di tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SMA Ponpes Daarusa'adah Cimarga lulus pada tahun 2019, dan kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten penulis mengikuti organisasi eksternal kampus yaitu PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia) sebagai anggota pada tahun 2019.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis kehadiran Allah SWT, dan banyak usaha yang dilakukan dengan bersungguh-sungguh, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah BUMN dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rangkasbitung**” penulis menyadari skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Hal ini disebabkan kurangnya pemahaman dan keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki, maka dari itu penulis mohon maklum sekiranya pembaca menemukan kelemahan dan kekurangan dalam skripsi

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini terselesaikan dengan adanya kerjasama, bantuan, bimbingan, arahan, waktu, pemikiran dan tenaga yang telah disalurkan. Maka dari itu penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Wawan Wahyudin, M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Sekaligus selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Zaini Ibrahim, M.Si. Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Ibu Yani Aguspriyani, M.E., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Kepada Nasabah BSI KCP Rangkasbitung yang dengan sukarela merelakan waktunya untuk menjadi responden dalam penelitian ini.
7. Teman-teman seperjuangan PBS angkatan 2019 dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang sudah memberikan semangat dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Demikian akhir penulisan skripsi ini, penulis ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada pihak-pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala bentuk kebaikan yang setimpal dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca, mohon maaf bila terdapat banyak kekurangan, amak penulis membutuhkan kritikan dan saran yang membangun.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Serang, 20 September 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Siti Nurapidah' with a stylized flourish at the end.

Siti Nurapidah
NIM 191420057

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Pembatasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah.....	13
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	14
G. Sistematika Pembahasan	14

BAB II	LANDASAN TEORI	17
A.	Landasan Teori.....	17
1.	Bank Syariah.....	17
a.	Pengertian Perbankan Syariah	17
b.	Prinsip Bank Syariah.....	19
c.	Dasar Hukum Bank Syariah.....	21
d.	Fungsi Bank Syariah	22
e.	Produk Bank Syariah	24
2.	<i>Merger</i> Bank Syariah.....	34
a.	Pengertian <i>Merger</i>	34
b.	Jenis <i>Merger</i>	37
c.	Tujuan <i>Merger</i>	39
d.	Tantangan <i>Merger</i> Bank Syariah BUMN	39
e.	Kelebihan dan Kekurangan <i>Merger</i>	40
f.	Faktor-faktor Dilakukannya <i>Merger</i>	41
g.	Faktor-faktor yang mesti dipertimbangkan Dalam Melakukan <i>Merger</i>	42
h.	Indikator <i>Merger</i>	51
3.	Kualitas Layanan	52
a.	Pengertian Kualitas Layanan	52
b.	Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah	56
c.	Indikator Kualitas Layanan.....	58
d.	Karakteristik Pelayanan Jasa.....	59

4. Kepuasan Nasabah	60
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	60
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah	65
c. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	66
d. Indikator Kepuasan Nasabah	68
B. Hubungan Antar Variabel Devenden dengan Variabel Independen	69
C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	71
D. Kerangka Pemikiran.....	75
E. Hipotesis	76
BAB III METODE PENELITIAN.....	77
A. Waktu dan Wilayah Penelitian.....	77
B. Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	77
C. Populasi dan Sampel	78
D. Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	80
a. Uji Kualitas Data.....	82
1) Uji Validitas	82
2) Uji Reliabilitas	82
3) Uji Normalitas.....	83
b. Uji Asumsi Klasik.....	83
1) Uji Multikolinearitas	84
2) Uji Autokorelasi	84
3) Uji Heteroskedastisitas.....	85

E. Regresi Linier Berganda	86
F. Hipotesis	87
1) Uji Persial (Uji T)	87
2) Uji Simultan (Uji F)	87
G. Uji Koefesien Determinasi (R^2)	88
H. Variabel Penelitian.....	89
I. Definisi Operasional Variabel.....	90
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	95
A. Gambaran Umum Objek Peneltian	95
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia	85
2. Visi Dan Misi BSI.....	97
3. Struktur Organisasi	98
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	103
C. Hasil Analisis Data	106
D. Pembahasan Hasil Penelitian	121
BAB V PENUTUP.....	125
A. Kesimpulan	125
B. Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	131

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Pengukuran	81
Tabel 3.2 Operasional Variabel	92
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	103
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	108
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	109
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas	111
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas	112
Tabel 4.6 Hasil Uji Heterokedastisitas	114
Tabel 4.7 Hasil Uji Persial (Uji t)	115
Tabel 4.8 Hasil Uji Simultan (Uji f)	117
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	118
Tabel 4.10 Hasil Koefesien Determinasi (R^2)	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	75
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	98
Gambar 4.2 Kurva Distribusi F	119