

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 sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

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

Serang, 04 Oktober 2019



ABSTRAK

Nama **Siti Laela Sari**, NIM **151500283**, Judul Skripsi: **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (study pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cikande.)”**

Semakin berkembangnya perbankan syariah menyebabkan semakin tinggi persaingan didalamnya. Salah satu faktor yang menjadi tolak ukur nasabah mau menggunakan jasa suatu bank adalah karena kualitas layanannya yang baik, Semakin baik layanan yang diberikan maka akan semakin berdampak positif terhadap bank tersebut. Maka penting bagi bank syariah untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin pada nasabah, agar nasabah bisa merasa puas dan tidak berpaling pada bank pesaing.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut: 1) Bagaimana pengaruh kualitas layanan kepuasan nasabah serta 2) seberapa besar pengaruh kualitas layanan tersebut terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Mandiri cabang Cikande.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan ini berpengaruh dan seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada bank Syariah Mandiri cabang Cikande.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri cabang Cikande dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Data diperoleh dengan cara kuisioner/angket menggunakan skala Likert sebanyak 94 responden. pengujian analisis statistika menggunakan bantuan program *Statistic Product and Service Solution* (SPSS) Versi 22.0. Instrumen penelitian diuji keshahihan dan keandalannya menggunakan uji validitas dan reliabilitas, kemudian data dianalisis menggunakan uji asumsi klasik, uji regresi sederhana dan uji hipotesis,

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan yang dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,515 dan nilai t_{hitung} lebih besar t_{tabel} yaitu $(13,221 > 1,986)$ dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu $(0,000 < 0,05)$. Kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 65,5% terhadap kepuasan nasabah sedangkan 34,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah



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

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) eksemplar
Perihal : **Pengajuan Munaqasyah**
a.n. Siti Laela Sari
NIM: 151500283

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
di-
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan perbaikan seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Siti Laela Sari, NIM: 151500283** yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cikande)**" kiranya dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si
NIP. 19640212 199103 2 003

Serang, 04 Oktober 2019
Pembimbing II

Ratu Humgemah, M.Si.
NIP. 19800310 201101 2 008

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDY PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG
CIKANDE)**

Oleh:

**SITI LAELA SARI
151500283**

Menyetujui,

Pembimbing I



**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si
NIP. 19640212 199103 2 003**

Pembimbing II



**Ratu Humaemah, M.Si.
NIP. 19800310 201101 2 008**

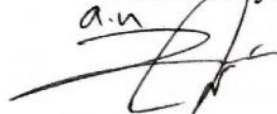
Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si
NIP. 19640212 199103 2 003**

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah



**Hendrieta Fericka, S.E., M.Si.
NIP. 1983611 200604 2 001**

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Siti Laela Sari, NIM: 151500283 yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cikande)”** telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 25 Oktober 2019.

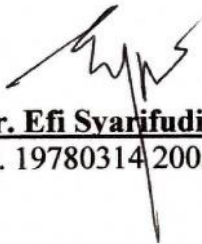
Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 25 Oktober 2019

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Dr. Efi Syarifudin, M.M
NIP. 19780314 200501 1 005



Maman Rohman, M.E
NIP. 19771228 200501 1 005

Anggota,

Penguji I

Penguji II



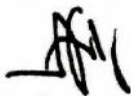
Dr. Chairul Akmal, S.E., M.M
NIP. 19560916 197803 1 001



H. Syaeful Bahri, S.Ag, M.M
NIP. 19720317 199903 1 001

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si
NIP. 19640212 199103 2 003



Ratu Humaemah, M.Si.
NIP. 19800310 201101 2 008

PERSEMBAHAN

Dengan Rahmat Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang.
Sembah sujud serta syukurku kepada Allah, Dia-lah utama dari segalanya.
Dengan cinta dan kasih sayang-Mu yang telah memberikanku kekuatan dan
kemudahan.

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk orang-orang tersayang:
Kepada manusia paling mulia yaitu kedua orang tuaku Ayahanda Sapari
dan Ibunda Uum yang telah membesarkanku dengan begitu baik ,
mendoakanku, menyayangiku, selalu bersabar dalam memperjuangkanku
dan berkorban untuk masa depanku. Kakak-kakakku tersayang, tiada yang
paling mengharukan saat berkumpul bersama kalian, terimakasih telah
memberikan warna dalam hidupku, memberikan motivasi serta dorongan
untuk terus kuat dalam menjalani hidup.

Terimakasih atas doa, cinta, dan dukungan semoga Allah SWT senantiasa
melimpahkan cinta kasih sayang kepada kalian. Aamiin

MOTTO

وَيَرْزُقُهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ ۗ

إِنَّ اللَّهَ بَلِّغُ أَمْرِهِ ۗ قَدْ جَعَلَ اللَّهُ لِكُلِّ شَيْءٍ قَدْرًا ۝

“dan Dia memberinya rezeki dari arah yang tidak disangka-sangkanya. Dan barang siapa bertawakal kepada Allah, niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan-Nya. Sungguh, Allah telah mengadakan ketentuan bagi setiap sesuatu”.

(Q.S. At-Thalaq: 3)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Siti Laela Sari, yang dilahirkan di Bogor pada tanggal 3 Oktober 1997. Penulis merupakan anak keempat dari empat bersaudara, dari orang tua bernama Bapak Sapari dan Ibu Uum , bertempat tinggal di Kp. Tegal Pondoh RT/RW 02/03, Desa Singa Bangsa, Kec. Tenjo, Kab. Bogor, Jawa Barat

Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah sebagai berikut: SDN Tegal Pondoh lulus pada tahun 2009, SMP Negeri 1 Tenjo lulus pada tahun 2012, SMA Cendikia Al-falah Tangerang lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan kuliah di kampus Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswa, penulis juga sempat aktif di organisasi eksternal kampus UIN SMH Banten, kegiatan eksternal kampus penulis yaitu di organisasi Komunitas Ekonomi Syariah (KES) sebagai anggota dan pengurus , dimulai tahun 2015 hingga 2017.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas rahmat dan ridho Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, kesehatan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw., keluarga, sahabat, tabiin, dan kita semua sebagai umat yang taat terhadap ajaran Islam.

Alhamdulillah rasa syukur yang tiada henti atas segala kemudahan yang Allah SWT berikan dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cikande).”** Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, dengan demikian penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan skripsi ini dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan S1 di UIN SMH Banten.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, juga selaku Dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, serta memberikan nasehat-nasehat yang memotivasi.
3. Ibu Hendrieta Ferieka, S.E, M. Si. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengarahkan, mendidik serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. Ibu Ratu Humaemah, M.Si. sebagai dosen pembimbing skripsi II, yang telah memberikan nasehat, bimbingan, arahan dan meluangkan waktunya untuk penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen, Staf Akademik dan Karyawan UIN SMH Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN SMH Banten.
6. Teruntuk sahabat-sahabatku, Risma, Adi, Hanif, Pahmi, Rojali, Herul, Ema, Neng Tya dan Sayuni kuucapkan terima kasih untuk persahabatan berharga di bangku perkuliahan .
7. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas Perbankan Syariah D, yang saling memberikan doa, motivasi, semangat untuk meraih cita-cita

Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis mengucapkan banyak terimakasih, semoga Allah senantiasa memberkahi dan memberikan balasan terbaik.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan kesalahan dan penulis pun menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan pengetahuan, keilmuan, dan pengalaman. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna mencapai kesempurnaan untuk masa mendatang. Penulis berharap semoga kiranya karya tulis ini dapat memberikan pemahaman dan mewarnai ilmu pengetahuan serta dapat memberikan manfaat kepada penulis pada khususnya, dan pembaca pada umumnya.

Serang, 25 Oktober 2019

SITI LAELA SARI

NIM: 151500283

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
SURAT PENGAJUAN	iii
SURAT PERSETUJUAN DEKAN	iv
SURAT PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Batasan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	12
G. Kerangka Pemikiran	13
H. Sistematika Pembahasan	16
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konsep Kepuasan	18
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	18

2. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	24
3. Dimensi Kepuasan Pelanggan	26
4. Indikator Pengukur Kepuasan Pelanggan	29
B. Konsep Kualitas Layanan	31
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	31
2. Pelayanan yang Unggul (<i>Service Excellence</i>)	40
3. Kualitas Layanan Bank	43
4. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam ...	47
5. Dimensi Kualitas Layanan	50
C. Hubungan Antar Variabel	56
D. Penelitian Terdahulu	58
E. Hipotesis Penelitian	64

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	66
B. Jenis Penelitian dan Sumber Data	67
C. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	69
1. Populasi dan Sampel.....	69
2. Teknik Pengumpulan Data.....	71
3. Definisi Operasional	73
4. Pengolahan Data	77

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	86
B. Deskripsi Responden Penelitian.....	92

C. Uji Kualitas Data.....	100
D. Analisa Deskriptif Variabel.....	103
E. Uji Asumsi Klasik	106
F. Analisis Regresi Linier Sederhana	111
G. Uji Hipotesis	113
H. Pembahasan Hasil Penelitian	116
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	119
B. Saran	120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Market Share</i> Perbankan Syariah	2
Tabel 2.1 Sasaran dan Manfaat <i>Service Excellence</i>	43
Tabel 2.2 Metode Kualitas Layanan CARTER	52
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	58
Tabel 3.1 Skala Likert	72
Tabel 3.2 Devinisi Operasional Variabel	75
Tabel 3.3 Kategori Penilaian Variabel Penelitian	81
Tabel 3.4 Tabel Koefisien Korelasi.....	84
Tabel 4.1 Data Responden Penelitian.....	93
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	96
Tabel 4.3 Usia Responden	97
Tabel 4.4 Pendidikan Responden.....	98
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden	99
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	100
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	102
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X)	103
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	105
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas dengan Teknik Kolmogorov Smirnov.....	107
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	108
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	112
Tabel 4.13 Hasil Uji T	114
Tabel 4.14 Uji Koefisien Korelasi	115
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi.....	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	21
Gambar 4.1 Kurva Normalitas P-Plot	108
Gambar 4.2 Grafik scaterplot uji heteroskedastisitas.....	111