

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 kesarjanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 04 Desember 2019

Dede Hotimah
NIM: 151500170

ABSTRAK

Nama **Dede Hotimah**, NIM **151500170**, Judul *Skripsi*: **“Pengaruh Layanan prima Terhadap Kepuasan Menabung Nasabah Pada PT. BPRS Muamalah Cilegon .”**

Layanan prima merupakan layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa dan layanan yang terbaik. Apapun pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketetapan tata laksananya, prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan puas apa yang telah diterimanya. Untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat dan cermat, maka bank perlu memahami dan melaksanakan budaya pelayanan prima.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan yaitu: Bagaimana pengaruh layanan prima terhadap kepuasan menabung nasabah?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh layanan prima terhadap kepuasan menabung nasabah.

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner sebanyak 92 responden. Metode analisis data yang digunakan meliputi: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Normalitas, Heteroskedastisitas), Uji Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji Koefisien Korelasi, Uji Koefisien Determinasi dan Uji Hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan layanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil ini dapat dilihat dari uji t yang dilakukan, dimana t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($7,845 > 1,986$), dengan taraf signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, semakin baik layanan prima yang diberikan bank, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabahnya.

Kata kunci: *layanan prima, kepuasan nasabah*



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

Nomor : Nota Dinas
Lamp : 1 (satu) Eksemplar
Hal : **Pengajuan Munaqasah
a.n. Dede Hotimah
NIM : 151500170**

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 **Dede Hotimah, NIM: 151500170** yang berjudul "**Pengaruh Layanan Prima Terhadap Kepuasan Menabung Nasabah Pada PT. BPRS Muamalah Cilegon**" 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.

Serang, 04 Desember 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Rustamunadi, M.H.
NIP. 196709241989031001

Ratu Humaemah, S.Hum. M.Si
NIP. 198003102011012008

**PENGARUH LAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN
MENABUNG NASABAH PADA PT BPRS MUAMALAH
CILEGON**

Oleh:

**DEDE HOTIMAH
151500170**

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Rustamunadi, M.H.
NIP. 196709241989031001

Ratu Humaemah, S.hum. M.Si.
NIP. 198003102011012008

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah

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

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

PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Dede Hotimah**, NIM: 151500170 yang berjudul **Pengaruh Layanan Prima Terhadap Kepuasan Menabung Nasabah pada PT. BPRS Muamalah Cilegon** telah diajukan dalam Sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Hari Kamis Tanggal 19 Desember 2019

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.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

Dr. Itang, M.Ag.

NIP.197108041998031003

Maman Rohman, M.E.

NIP.197712282005011005

Anggota

Penguji I

Penguji II

Dr. Wazin, M.Si.

NIP.196302251990031005

Mochamad Indrajit Roy, M.M.

NIP.198011292015031001

Pembimbing I

Pembimbing II

Rustamunadi, M.H.

NIP. 196709241989031001

Ratu Humaemah, S.hum. M.Si.

NIP. 198003102011012008

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. Alhamdulillah, skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat beserta salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah sebagai panutan dan suri teladan bagi umat manusia.

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk orang-orang tersayang:

Ayahandaku tercinta, seseorang yang telah memberikanku kekuatan dan arti kehidupan, selalu bersabar dalam memperjuangkanku dan berkorban untuk masa depanku.

Ibundaku tersayang, seseorang yang selalu mendoakanku, memberikanku motivasi dan semangat, serta mengajarkanku untuk selalu berusaha dan pantang menyerah.

Kakak dan Adikku tersayang, tiada yang paling mengharukan saat berkumpul bersama kalian, walaupun sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan.

MOTTO

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَةً ضِعَفًا يَخَافُوا

اللَّهُ وَلِيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا (النساء : ٩)

“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar”.

(Qs. An-Nisa:9)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Dede Hotimah , yang dilahirkan di Pandeglang pada tanggal 11 Maret 1996. Penulis merupakan anak ketujuh dari delapan bersaudara, dari orang tua bernama Bapak Hamid dan Ibu Mariah, bertempat tinggal di Kp. Supakalas RT/RW 01/01, Desa Ciherang, Kecamatan Picung, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah sebagai berikut: SDN Kolelet 3 (Tiga) lulus pada tahun 2009, MTs Li-ulil albab lulus pada tahun 2012, MA Li-ulil albab 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 internal dan eksternal kampus UIN SMH Banten, kegiatan eksternal kampus penulis yaitu di organisasi PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia). Sedangkan kegiatan internal kampusnya yaitu di Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Perbankan Syariah pada tahun 2016 dan UKM UPTQ.

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 Layanan Prima Terhadap Kepuasan Menabung Nasabah Pada PT.BPRS Muamalah Cilegon.”** 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, yang telah 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. Bapak Rustamunadi, M.H., sebagai dosen pembimbing skripsi I dan Ibu Ratu Humaemah, S.hum. 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, Titi, Firdah, Ica dan Teh Isna teman seperjuangan bimbingan. kuucapkan terima kasih untuk persahabatan berharga ini
7. Teruntuk sahabat-sahabatku, Halimah, Embun, Aan yang pernah sekelompok bersama di KKN, kuucapkan terima kasih untuk saling menguatkan dalam persahabatan kita yang berharga ini.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas Perbankan Syariah A, 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, 4 November
2019

Dede Hotimah

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 Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	5
G. Kerangka Pemikiran	7
H. Sistematika Penulisan	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	39
C. Hipotesis Penelitian	43
D. Hubungan Antar Variabel.....	44

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	45
B. populasi dan sampel.....	45
C. Jenis Metode Penelitian	49
D. Teknik Pengumpulan Data	49
E. Teknik Analisis Data	53
F. Operasional Variabel Penelitian	60

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	65
B. Hasil Analisis Data.....	85
C. Hasil Penelitian	104
D. Pembahasan.....	108

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	110
B. Saran.....	110

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 3.1 Skor Skala Likert.....	52
Tabel 3.2 Interpretasi koefisien korelasi.....	57
Tabel 3.3 Operasional Variabel X dan Variabel Y.....	60
Tabel 4.1 Usia Responden.....	73
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4.3 Layanan Prima.....	75
Tabel 4.4 Kepuasan Nasabah.....	80
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	86
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	88
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	89
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	91
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas.....	92
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	93
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	94
Tabel 4.12 Uji Analisis Regresi Sederhana.....	98
Tabel 4.13 Uji Koefisien Korelasi.....	100
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi.....	101
Tabel 4.10 Uji Hipotesis.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Histogram	95
Gambar 4.2 Grafik Normal P-P Plot	96
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	97
Gambar 4.4 Kurva	103