

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. 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 dibidang 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 kesarjanaaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 22 April 2020



Rini Safitri

NIM : 161420181

ABSTRAK

Rini Safitri, NIM : 161420181, Judul Skripsi : *Pengaruh Pelayanan Pembayaran SPP Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah Kantor Kas UNSERA (Studi pada Mahasiswa Universitas Serang Raya Fakultas Ekonomi dan Bisnis).*

Penelitian ini dilatarbelakangi karena nasabah semakin kritis, mereka tidak akan tinggal diam apabila merasa tidak memperoleh kepuasan sebagaimana yang diharapkan atau dijanjikan atas jasa yang diperolehnya. Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan pelayanan terhadap populasi sasaran.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1). Bagaimana pengaruh pelayanan pembayaran SPP terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah Kantor Kas UNSERA?. 2). Seberapa besar pengaruh pelayanan pembayaran SPP terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah Kantor Kas UNSERA?.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1). Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pembayaran SPP terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah Kantor Kas UNSERA. 2). Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan pembayaran SPP terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah Kantor Kas UNSERA.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier sederhana, di mana metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh pelayanan pembayaran SPP terhadap kepuasan nasabah yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Metode uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas dan heteroskedastisitas. Serta menggunakan uji hipotesis, uji koefisien korelasi dan uji koefisien determinasi.

Kesimpulannya pengujian hipotesis pelayanan pembayaran SPP diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($14,105 > 1,99006$) dengan demikian maka terdapat pengaruh positif antara pelayanan pembayaran SPP terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah Kantor Kas UNSERA. Setelah dilakukan analisis secara statistik diketahui bahwa persamaan regresi sederhana $Y = 0,025 + 0,440X$. Nilai R sebesar 0,845 yang artinya hubungan antara pelayanan pembayaran SPP terhadap kepuasan nasabah sangat kuat. Nilai R^2 yaitu 71,3% hal ini berarti kepuasan nasabah dipengaruhi oleh pelayanan pembayaran SPP sebesar 71,3% dan sisanya 28,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: Pelayanan Pembayaran SPP dan Kepuasan Nasabah



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

No : Nota Dinas Kepada Yth.
Lamp : 1 (satu) eksemplar Dekan
Hal : **Ujian Munaqasyah** Fakultas Ekonomi Bisnis Islam
 a.n. Rini Safitri **UIN SMH BANTEN**
 NIM. 161420181 di-
 Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Rini Safitri, NIM. 161420181** dengan **judul Skripsi “Pengaruh Pelayanan Pembayaran SPP Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah Kantor Kas UNSERA (Studi pada Mahasiswa Universitas Serang Raya Fakultas Ekonomi dan Bisnis)”**, 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,

Prof. Dr. H. M.A. Tihami, M.A., M.M

NIP. 197803142005011005

Serang, 22 April 2020

Pembimbing II,

Anita, M.Si

NIP. 198003102011012008

PERSETUJUAN

**PENGARUH PELAYANAN PEMBAYARAN SPP
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BRI SYARIAH
KANTOR KAS UNSERA
(Studi Pada Mahasiswa Universitas Serang Raya Fakultas
Ekonomi dan Bisnis)**

Oleh :

Rini Safitri
NIM : 161420181

Menyetujui,

Pembimbing I,



Prof. Dr. H. M.A. Tihami, M.A., M.M
NIP. 197803142005011005

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam,**



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

Pembimbing II,



Anita, M.Si
NIP. 198003102011012008

**Ketua Jurusan
Perbankan Syariah,**



Hendrieta Ferieka, SE., M.Si.
NIP. 19836112006042001

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Rini Safitri NIM : 161420181 yang berjudul :
“*Pengaruh Pelayanan Pembayaran SPP Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah Kantor Kas UNSERA (Studi pada Mahasiswa Universitas Serang Raya Fakultas Ekonomi dan Bisnis)*”, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 16 Juni 2020, 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.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI.

NIP. 196402121991032003

Elsa, M. Ak

NIP. 198510062019032011

Anggota-Anggota,

Penguji I,

Penguji II,

Rustamunadi, M.H.

NIP. 196709241989031001

Ratu Humaemah, M. Si.

NIP. 198003102011012008

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Prof. Dr. H. M.A. Tihami, M.A., M.M

NIP. 197803142005011005

Anita, M.Si

NIP. 198003102011012008

PERSEMBAHAN

*Sujud Syukur kepada Allah SWT
Kupersembahkan hasil usahaku dan
terimakasihku kepada :*

*Yang teristimewa Kedua orang tuaku tercinta
Ayahanda Samin dan Ibunda Mawadiyah*

*Yang selalu bersedia memberiku cinta dan kasih
sayang tiada henti, mendidik & membimbingku
hingga dewasa, mengajarkanku untuk pantang
menyerah, selalu bersabar & ikhlas, bersikap
bijak & tidak emosional menghadapi masalah
dalam hidup.*

*Ridho Allah adalah Ridho Orang tua.
Terimakasih atas do'a yang kalian panjatkan
untuk kebaikan dan kebahagiaanku.*

*Sahabat-sahabatku, Mput, Riska, Erin, Laila,
Mega, Erni, Ulfah, Vinny, Firda, Tresna, Sumai,
Fadil. Serta teman-teman seperjuangan PBS - E
2016, terimakasih telah menjadi sahabat terbaik
untukku.*

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوِّمِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا
يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَلَّا تَعْدِلُوا ۗ اَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ
لِلتَّقْوَىٰ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

"Hai orang-orang yang beriman, hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil, dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan".

(QS. Al-Maidah : 8)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Rini Safitri, lahir di Serang pada tanggal 04 Februari 1998. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Ayahanda Samin dan Ibunda Mawadiyah yang beralamat di Kp. Drangong RT 01 RW 07 Kelurahan Drangong Kecamatan Taktakan Kota Serang-Banten.

Pendidikan yang telah ditempuh penulis yaitu pada tingkat sekolah dasar di SDN Taman Baru 2 dan lulus pada tahun 2010, lalu melanjutkan ke Pondok Pesantren SMP Attaufiqiyah dan lulus pada tahun 2013, kemudian melanjutkan pendidikan di SMK Attaufiqiyah dan lulus pada tahun 2016. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Selama masa perkuliahan, penulis mengikuti berbagai macam kegiatan seminar dan pelatihan salah satunya seminar pasar modal syariah dan mengikuti kegiatan pelatihan kompetensi Akuntansi Perbankan Syariah yang di adakan oleh jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Sholawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "***Pengaruh Pelayanan Pembayaran SPP Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah Kantor Kas UNSERA (Studi pada Mahasiswa Universitas Serang Raya Fakultas Ekonomi dan Bisnis)***".

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Fauzul Iman, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah

mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan ibu.

3. Ibu Hendrieta Ferieka, M.Si Selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan ibu.
4. Bapak Prof. Dr. H. M.A. Tihami, M.A., M.M selaku Pembimbing I yang telah memberikan waktu, pengarahan, ilmu dan bimbingan yang sangat berarti selama proses penyelesaian skripsi.
5. Ibu Anita, M.Si Selaku Pembimbing II yang telah memberikan nasihat, bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak dan Ibu seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan kepada penulis baik secara moril maupun materil sehingga penulis mampu menyelesaikan studi.
8. Futihah, Riska Yuniar, Firda Bayit Lestari, Erina, Laila, Mega Fatmawati, Tresnawati, Sumairoh, M. Fadil Ridho, Erni, Vinny, Nurbaeti, Ikah Fadilah, Maria Ulfah, teman-teman

KKN 85, kawan-kawan Perbankan Syariah-E 2016, rekan-rekan Magang FEBI, kawan-kawan Bidikmisi 2016, serta keluarga besar Pondok Pesantren Attaufiqiyah dan kawan-kawan yang telah membantu serta memberikan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan doa, motivasi, dukungan, serta bantuannya hingga terselesaikannya skripsi ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 22 April 2020

Penulis,



Rini Safitri

NIM : 161420181

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah	10
D. Perumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
G. Kerangka Pemikiran.....	12
H. Sistematika Penulisan	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	17

A.	Konsep Pelayanan	17
1.	Pengertian Pelayanan	17
2.	Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	18
3.	Etika Pelayanan Nasabah	22
4.	Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah	24
5.	Kualitas Pelayanan	27
6.	Kualitas Pelayanan dalam Pandangan Islam	30
B.	Kepuasan Nasabah	36
1.	Pengertian Kepuasan Nasabah	36
2.	Indikator Kepuasan Pelanggan	38
3.	Pengukuran Kepuasan Nasabah	40
4.	Kepuasan Nasabah dalam Pandangan Islam	42
C.	Penelitian Terdahulu	44
D.	Hipotesis Penelitian	50
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	51
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	51
B.	Metode Penelitian	51
C.	Populasi dan Sampel	52
D.	Teknik Pengumpulan Data	55
E.	Jenis dan Sumber Data	57
F.	Teknik Analisis Data	59
1.	Uji Instrumen Penelitian	59

2. Uji Asumsi Klasik.....	61
3. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	63
4. Uji Koefisien Korelasi (R).....	64
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	65
6. Uji Parsial (Uji T).....	66
G. Definisi Operasional Variabel.....	67
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	73
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	73
B. Hasil Deskriptif Data Seluruh Variabel.....	77
C. Uji Statistik Inferensial : Uji Hipotesis.....	91
1. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	91
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	96
3. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	100
4. Hasil Uji Parsial (Uji T).....	102
5. Hasil Uji Koefisien Korelasi (R).....	103
6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	104
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	105
BAB V PENUTUP.....	109
A. Kesimpulan.....	109
B. Saran.....	110

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 4.1 Scatterplot	98

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skor <i>Skala Likert</i>	59
Tabel 3.2	Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan	65
Tabel 3.3	Operasional Variabel Penelitian	69
Tabel 4.1	Proporsi Responden Berdasarkan Jurusan	78
Tabel 4.2	Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4.3	Proporsi Responden Berdasarkan Usia	80
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan Pembayaran SPP (X)	81
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	88
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Pembayaran SPP (X)	92
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	94
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Pembayaran SPP (X).....	95
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	95
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas Data	97
Tabel 4.11	Hasil Uji Heterokedastisitas	99
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	101
Tabel 4.13	Hasil Parsial (Uji T)	103
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Korelasi (R).....	104
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	105