

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 keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil pembuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencaputan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 24 Juni 2020

Ipat Fatmawati
NIM. 161420058

ABSTRAK

Nama: Ipat Fatmawati, NIM: 161420058. Judul Skripsi: Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon.

Pelayanan yang diberikan dengan baik akan mempengaruhi kepuasan nasabah, dimana bank yang memiliki pelayanan buruk lambat laun akan ditinggalkan nasabah. Namun, sebaliknya bank yang pelayanannya baik akan banyak dicari nasabah. Kepuasan nasabah akan terpenuhi bila mereka memperoleh apa yang menjadi harapan mereka. Mereka juga menginginkan agar keluhan mereka dapat didengar dan ditangani sesegera mungkin secara professional. Sikap customer service yang kurang ramah, tidak tepat waktu dalam melayani nasabah, itu merupakan kendala dalam melayani nasabah dengan baik.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : 1). Adakah pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon? 2). Seberapa besar pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon?

Tujuan penelitian ini adalah 1). Untuk mengetahui pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon. 2).Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon.

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner sebanyak 65 responden. Metode analisis data yang digunakan meliputi: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Normalitas dan Heterokedastisitas), Uji Analisis Regresi Linear Sederhana, Uji Koefisien Korelasi, Uji Koefisien Determinasi dan Uji Hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh secara signifikan antara pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah, H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini dapat dilihat dari uji t yang dilakukan, di peroleh nilai t_{tabel} sebesar 1.998 dan nilai t_{hitung} sebesar 6.115 dimana t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($6.115 > 1.998$), menggunakan pengujian dua arah dengan taraf signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, semakin tinggi pelayanan *customer service* yang diberikan oleh perusahaan, maka akan semakin tinggi kepuasan nasabah. Berdasarkan pengujian data secara statistik melalui analisis koefisien korelasi (R) diperoleh hasil sebesar 0.610 terletak pada interval koefisien 0,60–0,799 menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah. Adapun hasil dari analisis koefisien determinasi diperoleh nilai *R Square* (R^2) sebesar 0.373 atau 37,3 % yang artinya variabel pelayanan *customer service* (X) mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 37,3 % dan sisanya 62,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pelayanan, Customer Service, Kepuasan Nasabah



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

Jl.Jenderal Sudirman No.30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax.(0254) 20022

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar
Hal : **Usulan Munaqasyah
a.n Ipat Fatmawati
NIM. 161420058**

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

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudari **Ipat Fatmawati**, NIM. **161420058** dengan judul skripsi **“Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon”**, 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 munaqasahkan.

Demikian atas perhatian Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb

Serang, 24 Juni 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

Aan Ansori, M.Kom.,M.M.
NIP. 19731015 200701 1 027

Hanafi, M.Pd., M.A.
NIP. 19711204 199903 1002

PERSETUJUAN

PENGARUH PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG CILEGON

Oleh:

**Ipat Fatmawati
NIM 161420058**

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Aan Ansori, M.Kom.,M.M.
NIP. 19731015 200701 1 027

Hanafi, M.Pd., M.A.
NIP. 19711204 199903 1002

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua
Jurusan Perbankan Syariah

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

Hendrieta Ferieka, S.E.,M.Si
NIP. 1983611 2006504 2 001

PENGESAHAN

Skripsi a.n Ipat Fatmawati NIM: I61420058 yang berjudul: **“Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon”**, telah diujikan dalam sidang munaqasah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 07 Juli 2020. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat yang untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 24 Juni 2020

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.

NIP. 19640212 199103 2 003

Maman Rohman, M.E.

NIP. 19771228 200501 1 005

Anggota-Anggota,

Penguji I,

Penguji II,

Dr. Dedi Sunardi, M.H.

NIP. 19800926 200901 1 007

Di'amah Fitriyah, M.Pd

NIP. 19870306 201503 2 003

Pembimbing I

Pembimbing II

Aan Ansori, M.Kom.,M.M.

NIP. 19731015 200701 1 027

Hanafi, M.Pd., M.A.

NIP. 19711204 199903 1 002

PERSEMPAHAN

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Dengan tulus ikhlas kupersembahkan sebuah karya sederhana yang penuh makna, cerita, kenangan dan pengorbanan ini untuk:

Ayahanda tercinta, yang sudah merestuiku melanjutkan studi, terimakasih atas cinta dan kasih sayangnya kini studiku telah usai berkat dukungan, semangat, doa dan restumu dalam hidupku, besar harapanku untuk menjadi kebanggaanmu dan semoga aku dapat mewujudkannya secepat mungkin

Ibunda Tersayang, yang tak pernah lelah menanti keberhasilanku, madrasah pertama dalam hidupku. Doamu membuatku semangat, kasih sayangmu menjadikanku tegar. Ibunda, tiada lagi yang kuinginkan didunia ini selain terus berdoa dan berusaha untuk selalu membahagiakanmu

Kakak-kakak tersayang : Aminuddin, Siti Munawaroh, Akhmad Jubaedi yang telah memberikan semangat, motivasi dan yang telah mewarnai hari-hari penulis dengan canda dan tawa, pelengkap kebahagiaan dalam hidupku.

Iis Sulasiah, S.E yang telah memberikan dukungan dan motivasinya dalam penulisan skripsi ini yang tiada henti meyakinkanku untuk dapat menyelesaikan perjuangan ini dan selalu menjadi inspirasiku.

Teman-teman seperjuangan kelas Perbankan Syariah B 2016 yang telah membantu, memotivasi diri tiada henti, memberikan semangat selama studi serta mendo'akan demi menyelesaikan karya ini, semoga kalian semua berada dalam lindungan Allah SWT.

MOTTO

Perusahaan pemenang adalah yang melayani pelanggannya dengan hati
dan dedikasi yang besar, untuk kemudian menguasai pasar dengan cara
menenangkan hati pelanggan

Pelayanan berkualitas berarti membangun hubungan kepercayaan dan
memperkuat nilai-nilai untuk saling membantu dalam setiap keadaan

(Djajendra)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Ipat Fatmawati yang merupakan anak ke empat dari empat bersaudara, orangtua bernama Yusuf dan ibunda Aniah. Penulis lahir pada tanggal 28 Mei 1998 di Serang. Penulis berdomisili di Kp. Kadu Wakap RT 012/RW 004 Desa Kramatlaban Kecamatan Padarincang Kabupaten Serang Provinsi Banten. Adapun Riwayat pendidikan yang telah ditempuh penulis adalah sebagai berikut:

1. 2004-2010 : SDN Rancaranji, Padarincang-Serang
2. 2010-2013 : MTS Al-Khaeriyah Rancaranji, Padarincang-Serang
3. 2013-2016 : MA Al-Khaeriyah Rancaranji, Padarincang-Serang
4. 2016 : UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Setelah lulus MA penulis kemudian melanjutkan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang sekarang menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI). Sampai dengan penulisan Skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa aktif Program S1 pada Jurusan Perbankan Syariah (PBS).

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah banyak melimpahkan nikmat, karunia serta kasih sayangnya. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan, pertolongan, dan Izin yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini yang berjudul "*Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon*".

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta nasihat dari berbagai pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini hingga tahap akhir. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak terkait dan penghargaan yang setinggi-tingginya terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan

kesempatan bagi penulis untuk bergabung dan menimba ilmu dilingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.
3. Ibu Hendrieta Ferieka, M.Si, Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Aan Ansori, M.Kom., Pembimbing I yang telah memberikan waktu, pengarahan dan ilmunya yang sangat berarti bagi penulis selama proses penyelesaian skripsi. Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan bapak.
5. Bapak Hanafi, M.Pd., Pembimbing II yang telah memberikan banyak nasihat, arahan, bimbingan serta waktunya untuk penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala bimbingan, arahan dan waktunya yang telah diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan bapak.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengajar, mendidik,

dan memotivasi dalam memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.

7. Bapak Amiruddin Umar Branch Manager dan M. Abdul Rachim Operational Manager Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon yang telah mengizinkan, membantu dan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

Atas segala bantuan yang telah diberikan semua pihak, penulis berharap semoga Allah SWT selalu senantiasa membalasnya dengan pahala yang berlipat ganda. Aamiin.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi isi maupun metodologi penulisannya. Untuk itu kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan dimasa selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi dirinya sendiri khususnya dan umumnya bagi para pembaca, serta bisa menjadi salah satu penyumbang dalam pelengkap ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 24 Juni 2020

Ipat Fatmawati
NIM. 161420058

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBERAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	11
G. Kerangka Pemikiran	14
I. Sistematika Pembahasan.....	18
BAB II KAJIAN TEORITIS	
A. Teori Pelayanan	20
1. Pengertian Pelayanan	20
2. Tujuan dan Fungsi Layanan.....	23
3. Budaya Layanan Prima	24
4. Ciri-Ciri Pelayanan yang baik.....	26
5. Pengukuran Kinerja Pelayanan	27
B. Teori <i>Customer Service</i>	28
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	28
2. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	29
3. Tanggung Jawab Customer Service.....	33

4.	Standar Operasional Prosedur Customer Service	34
5.	Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah	39
6.	Sikap Melayani Nasabah.....	40
7.	Syarat-Syarat Seorang <i>Customer Service</i>	40
C.	Teori Kepuasan Nasabah.....	42
1.	Pengertian Kepuasan Nasabah.....	42
2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan nasabah	45
3.	Faktor Pendorong Kepuasan Nasabah	47
4.	Mengukur Kepuasan Nasabah	49
D.	Teori Nasabah.....	53
1.	Pengertian Nasabah.....	53
2.	Sifat-Sifat Nasabah	54
3.	Sebab-Sebab Nasabah Kabur	56
E.	Hubungan Pelayanan <i>Customer Service</i> dengan Kepuasan Nasabah.....	58
F.	Hipotesis.....	59
G.	Penelitian Terdahulu yang Relevan	61

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	66
B.	Populasi dan Sampel.....	66
C.	Metode Penelitian	69
D.	Pengumpulan Data.....	71
E.	Teknik Analisis Data	75
F.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	86

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	91
1.	Profil Bank BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon.....	91
2.	Sejarah Umum BNI Syariah	91
3.	Visi dan Misi Bank BNI Syariah	95
4.	Struktur Organisasi	95
B.	Gambaran Umum Responden.....	98
C.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	105
D.	Analisa Ekonomi	125

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	129
B. Saran	130

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN - LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	61
Tabel 3.1 Skor Skala Likert	75
Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	83
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian	87
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	98
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	99
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir	100
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	101
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Penelitian Kuesioner Variabel X dan Y ...	102
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	106
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Y	107
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	109
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	111
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	112
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	117
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	120
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	121
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis.....	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	115
Gambar 4.1 Kurva Normal (Uji t).....	125