

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 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 peraturan yang berlaku.

Serang, Februari 2022

Nila Partika
NIM: 171420090

ABSTRAK

Nama: Nila Partika, NIM: 171420090, Judul Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang.

Kualitas pelayanan yang maksimal akan menciptakan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah karena nasabah mempunyai keinginan yang selalu harus dipenuhi dan dipuaskan. Dalam hal ini komitmen nasabah juga memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan untuk menjaga kolektibilitas pembiayaan perusahaan.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1). Bagaimana Pengaruh *Tangible* (Bukti Langsung) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang ?. 2). Bagaimana Pengaruh *Emphaty* (Perhatian) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang ?. 3). Bagaimana Pengaruh *Reliability* (Keyakinan) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang ?. 4). Bagaimana Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang ?. 5). Bagaimana Pengaruh *Assurance* (Jaminan) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang ?. 6). Bagaimana Pengaruh *Tangible* (Bukti Langsung), *Emphaty* (Perhatian), *Reliability* (Keyakinan), *Responsiveness* (Daya Tanggap) dan *Assurance* (Jaminan) Secara Bersamaan Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang?.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: 1). Menelaah Pengaruh *Tangible* (Bukti Langsung) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang. 2). Menelaah Pengaruh *Emphaty* (Perhatian) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang. 3). Menelaah Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang. 4). Menelaah Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang. 5). Menelaah Pengaruh *Assurance* (Jaminan) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang. 6). Menelaah Pengaruh *Tangible* (Bukti Langsung), *Emphaty* (Perhatian), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap) dan *Assurance* (Jaminan) Secara Bersamaan Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dimana metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kolektibilitas pembiayaan murabahah yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi linier berganda. Metode uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas dengan Kolmogrov-Smirnov, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi dan uji multikolinearitas. Selain itu menggunakan uji kecocokan model yaitu uji koefisien korelasi dan uji koefisien determinasi serta menggunakan uji hipotesis yaitu uji f simultan dan uji t parsial.

Kesimpulannya pengujian hipotesis yaitu: 1). Variabel Bukti Langsung (*Tangible*) tidak memiliki pengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan yang dibuktikan dengan T hitung sebesar $1,249 < T$ tabel 1,985. 2). Variabel Perhatian (*Emphaty*) tidak memiliki pengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan yang dibuktikan dengan T hitung sebesar $1,118 < T$ tabel 1,985. 3). Variabel Keandalan (*Reliability*) memiliki pengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan yang dibuktikan dengan T hitung sebesar $2,176 > T$ tabel 1,985. 4). Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki pengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan yang dibuktikan dengan T hitung sebesar $2,010 > T$ tabel 1,985. 5). Variabel Jaminan (*Assurance*) tidak memiliki pengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan yang dibuktikan dengan T hitung $1,295 < T$ tabel 1,985. 6). Variabel Bukti Langsung (*Tangible*), Perhatian (*Emphaty*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurance*) secara Simultan berpengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan yang dibuktikan dengan F hitung $23,800 > F$ tabel 2,31.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Bukti Langsung (*Tangible*), Perhatian (*Emphaty*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan.



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

Jendral Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. 0254-2003323 Fac. 0254-200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth:
Lampiran	: 1 (satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi
Perihal	: Pengajuan Ujian Munaqosah	dan Bisnis Islam
	a.n Nila Partika	Di –
	NIM: 171420090	Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Nila Partika, NIM: 171420090** yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang** telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, Februari 2022

Pembimbing I

Dr. Chairul Akmal, S.E., M.M
NIP: 195609161978031001

Pembimbing II

Mochamad Indrajit Roy, M.M
NIP: 198011292015031001

PERSETUJUAN

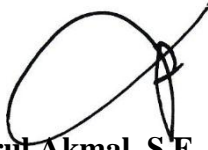
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang

Oleh:

NILA PARTIKA
NIM: 171420090

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Chairul Akmal, S.E., M.M
NIP: 195609161978031001

Pembimbing II



Mochamad Indrajit Roy, M.M
NIP: 198011292015031001

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si.
NIP: 196402121991032003

Ketua Jurusan

Perbankan Syariah



Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si.
NIP: 19836112006042001

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Nila Partika NIM: 171420090 yang berjudul: ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang”***, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada **tanggal 16 Februari 2022**, 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, 16 Februari 2022

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si.

NIP : 196402121991032003

Sekretaris Merangkap Anggota



Siti Marfuah, M.Pi.

NIP : 199012182019032014

Anggota-Anggota

Penguji I



Dr. Efi Syarifudin, S.Ag., M.M.

NIP : 197803142005011005

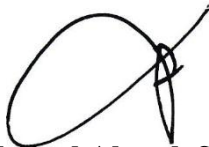
Penguji II



H. Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak

NIP : 197408222005012003

Pembimbing I



Dr. Chairul Akmal, S.E., M.M

NIP: 195609161978031001

Pembimbing II



Mochamad Indrajit Roy, M.M

NIP: 198011292015031001

PERSEMBAHAN

Allhamdulillah Hirabbil 'Alamin, Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmatnya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir saya dengan baik. Saya mempersembahkan skripsi ini untuk:

Kedua orang tua saya yaitu Ayahanda Goles Suprpto Hadi dan Ibunda Siti Ropiah tercinta, ucapan terimakasih karena telah mendidik dan selalu mencurahkan rasa kasih sayangnya sampai saat ini, pengorbanan keduanya tidak sanggup untuk dibalas dengan apapun hanya dengan doa yang dapat di sanjungkan.

Keluarga saya yang ada di Lampung maupun di Cilacap yang telah memberikan motivasi dan semangat dan tidak lupa juga sahabat-sahabat yang sampai saat ini masih memberikan dorongan kepada saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِ ذِي الْقُرْبَىٰ
وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ
تَذَكَّرُونَ

Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat
kebajikan, memberi kepada kaum kerabat dan Allah melarang dari
perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi
pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran
(Q.S. An-Nahl: 90)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Nila Partika, lahir di Cilacap, 29 Mei 1999 anak pertama dari Bapak Goles Suprpto Hadi dan Ibu Siti Rofiah dan memiliki satu adik laki-laki yang bernama M. Lesti Ali Irsal.

Pendidikan yang ditempuh SDN (03 Bandar Jaya, Kabupaten Lampung Tengah, Provinsi Lampung) lulus Tahun 2011, SMPN (04 Terbanggi Besar, Kabupaten Lampung Tengah, Provinsi Lampung) lulus Tahun 2014, dan SMAN (01 Terbanggi Besar, Kabupaten Lampung Tengah, Provinsi Lampung) lulus Tahun 2017, 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 UKM (Unit Kegiatan Mahasiswa) GESBICA (Gema Seni Budaya Islam Campus) sebagai Ketua Paduan Suara Tahun 2019 sampai Tahun 2020 dan organisasi ekstra kampus yaitu IKMAL (Ikatan Keluarga Mahasiswa Lampung) sebagai Sekertaris Umum Tahun 2020 sampai Tahun 2021.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Allhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT. dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang”***.

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuro, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Dr. Chairul Akmal, S.E., M.M selaku Pembimbing I dan Bapak Mochamad Indrajit Roy, M.M selaku pembimbing

II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.

5. Keluarga BTN Syariah KC Serang dan Nasabah BTN Syariah KC Serang yang telah membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/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. Kepada kedua orang tua Goles Suprpto Hadi dan Siti Rofiah dan adik penulis M. Lesti Ali Irsal yang telah memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta kesabaran yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis.
8. Kepada Incess, Mersi, Bela, Riska dan anak-anak Kosan FH41 terimakasih atas kesenangan, canda tawa yang membahagia dan menjadi keluarga baru bagi penulis selama di serang.
9. Kepada Destri, Yuni dan Dinda teman SMP terimakasih selalu ada disaat penulis merasa susah maupun senang dan selalu memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada Lolita Risang Ayu dan Nurul Karimah teman seperjuangan di perkuliahan terimakasih sudah mau menjadi sahabat penulis dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
11. Kepada keluarga besar UKM Gesbica dan keluarga besar IKMAL Banten sudah memberikan pelajaran yang terbaik selama penulis masuk ke dunia organisasi.

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 yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, Februari 2022

Penulis

Nila Partika

NIM: 171420090

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
PENGAJUAN	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	iviii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang masalah	1
B. Identifikasi masalah	10
C. Batasan masalah.....	11
D. Rumusan masalah	11
E. Tujuan penelitian	13
F. Manfaat penelitian	14
G. Sistematika penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Loyalitas Nasabah.....	17
B. Kualitas Kredit.....	21
C. Kualitas Pelayanan.....	34

D. Tinjauan Terhadap Penelitian Terdahulu.....	54
E. Hipotesis	58
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	61
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	61
B. Populasi dan Sampel.....	62
C. Instrument Penelitian	64
D. Metode Pengumpulan Data.....	64
E. Teknik Analisis Data	70
BAB IV PEMBAHASAN	83
A. Deskripsi Data	83
1. Gambaran Umum Bank BTN Syariah KCS Serang.....	83
2. Sejarah Umum Bank BTN Syariah	83
3. Visi dan Misi BTN Syariah	86
B. Karakteristik Responden	87
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	87
2. Responden Berdasarkan Usia	88
3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	90
4. Responden Berdasarkan Keluhan Pelanggan	91
C. Uji Kelayakan Data	93
1. Uji Validitas.....	93
2. Uji Reliabilitas.....	96
3. Data Hasil Analisis	97
D. Uji Asumsi Klasik	100
1. Uji Normalitas	100
2. Uji Heteroskedastisitas	103

3. Uji Autokorelasi	104
4. Uji Multikolinearitas	108
E. Persamaan Regresi Linier Berganda	110
F. Uji Kecocokan Model	113
1. Uji Koefisien Korelasi.....	113
2. Uji Koefisien Determinasi.....	117
G. Pengujian Hipotesis.....	122
1. Uji F (Simultan).....	122
2. Uji T (Parsial).....	124
H. Pembahasan Hasil Penelitian	127
BAB V PENUTUP	135
A. Kesimpulan.....	135
B. Saran.....	139

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penilaian Terhadap Kolektibilitas Pembiayaan Murabahah diBank BTN Syariah KC Serang.....	4
Gambar 1.2 Grafik Responden Yang Menggunakan Fasilitas Pembiayaan Murabahah diBank BTN Syariah KC Serang	8
Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia	89
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	90
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Keluhan Pelanggan..	92
Gambar 4.5 Grafik Uji Normalitas	101
Gambar 4.6 Pengujian Hipotesis	125

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penilaian Terhadap Kolektibilitas Pembiayaan Murabahah diBank BTN Syariah KC Serang	4
Tabel 1.2 Responden Yang Menggunakan Fasilitas Pembiayaan Murabahah diBank BTN Syariah KC Serang	8
Tabel 3.1 Karakteristik Penilaian Pada Skala Likert Reputasi	65
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	66
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi	79
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	89
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	90
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Keluhan Pelanggan	91
Tabel 4.5 Skala Pengukuran	93
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	94
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	96
Tabel 4.8 Data Hasil Analisis	97
Tabel 4.9 One Sample Kolmogrov-Smirnoov	102
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	103
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi	104
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	109
Tabel 4.13 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	111
Tabel 4.14 Uji Koefisien Korelasi	114
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi	118
Tabel 4.16 Hasil Uji F Simultan	123
Tabel 4.17 Hasil Uji Statistik Simultan	124