

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, 16 Oktober 2025



Ratnasari
NIM. 211420017

ABSTRAK

Nama: Ratnasari, NIM: 211420017, Judul Skripsi: Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT PNM Mekaar Syariah Kecamatan Taktakan

Penelitian ini dilakukan di PT PNM Mekaar Syariah Kecamatan Taktakan bertujuan untuk menganalisis pengaruh Literasi Keuangan Syariah (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) PT PNM Mekaar Syariah Kecamatan Taktakan. Dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 26. Dengan menggunakan metode penelitian yang digunakan mencakup uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, normalitas, heteroskedastisitas dan multikolinearitas, serta uji hipotesis parsial (uji t) dan simultan (uji F), dan koefisien determinasi. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa Literasi Keuangan Syariah (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, Secara simultan (uji F) menunjukan Literasi Keuangan Syariah dan Kualitas Pelayanan tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan hasil nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa 96,7% Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh Literasi Keuangan Syariah dan Kualitas Pelayanan, sementara sisanya 3,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Kata-kata Kunci: Literasi Keuangan Syariah, Kualitas Pelayanan, Kepuasan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani, Kel. Andamui, Kec. Curug, Kota Serang 42171

Email: surat@uinbanten.ac.id Website : www.uinbanten.ac.id.

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (Satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Hal	: Usulan Munaqasyah	Islam
	a.n. Ratnasari	UIN SMH BANTEN
	NIM. 211420017	di –
		Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara/i **Ratnasari, 211420017** dengan judul Skripsi **Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT PNM Mekaar Syariah Kecamatan Taktakan** 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 dimunaqasyahkan.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 06 Oktober 2023

Pembimbing I

Pembimbing II,

Dr. Helaluddin, S.Pd., M.Pd.

NIP. 198110052015031001

Yani Aguspriyani, M.E.

NIP. 198908222019032009

PERSETUJUAN

PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT PNM MEKAAR SYARIAH KECAMATAN TAKTAKAN

Oleh:
RATNASARI
NIM: 211420017

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Helaluddin, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198110052015031001

Pembimbing II



Yani Aguspriyani, M.E.
NIP. 198908222019032009

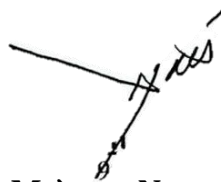
Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam**



Prof. Dr. Badri Saifullah, M.A.
NIP. 1947040100121004

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Ma'mun Nawawi, M.E.
NIP. 199303022019031009

PENGESAHAN

Skripsi a.n **Ratnasari, NIM. 211420017** yang berjudul “**Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT PNM Mekaar Syariah Kecamatan Taktakan**” telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 05 November 2025 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, 05 November 2025

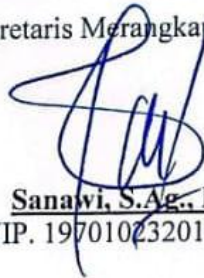
Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Sekretaris Merangkap Anggota



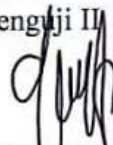
Sanawi, S.Ag., M.A.
NIP. 19701023201412002

Penguji I



Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Penguji II



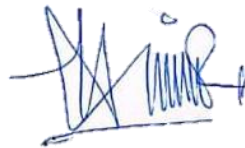
Denara Akmal, M.Acc.
NIP. 199508042022032002

Pembimbing I



Dr. Helaluddin, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198110052015031001

Pembimbing II



Yani Aguspriyani, M.E.
NIP. 198908222019032009

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Kepada suara-suara yang menjagaku dari menyerah, lembar-lembar ini adalah caraku berterima kasih. Saya persembahkan kepada :

- 1. Kepada Duniaku, superheroku, manusia yang paling penulis sayangi Kepada Ibuku tercinta Ibu Jukah, penjaga api semangat yang tak pernah membiarkan mimpi ini padam. Untuk setiap kecemasan yang Ibu simpan sendiri demi memberikan ketenangan padaku. Untuk setiap tetesan keringat yang tidak pernah mengenal lelah, untuk setiap doa yang tidak pernah terhenti, Terima kasih karena telah mengajarkan bahwa cinta dan pengorbanan adalah bahasa paling jujur. Terima kasih untuk semua cinta dan kasih untuk penulis. Skripsi ini, dengan segala kekurangan dan kelebihannya, adalah untuk Ibu.*
- 2. Kepada Alm Bapak Sakrani, semoga dalam keheningan abadi, nama Bapak tercatat sebagai pemberi restu. Terima kasih untuk kesempatan yang telah diberikan. Aku berterima kasih telah mengajarkan hidup dengan cara yang paling keras. Apapun yang terjadi, kini semuanya menjadi sumber kekuatan yang membuatku berdiri tegak di garis finish ini. Semoga bapak mendapat tempat terbaik di sisi-Nya.*
- 3. Kepada ke empat kakak penulis, Hasanah, Elis Nawati, Riki Rohmawan, dan Isri Nawati penulis menyampaikan terima kasih sudah menjadi panutan, terima kasih atas segala kasih sayang, dukungan, bantuan finansial, serta semangat yang senantiasa menjadi motivasi bagi penulis*

untuk memberikan yang terbaik. Terima kasih juga atas ilmu, bimbingan, dan doa-doa baik yang telah diberikan selama ini.

- 4. Kepada seluruh keluarga terima kasih selalu mendukung dan mendoakan. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan, kelancaran rezeki, kemudahan disegala urusannya dan selalu dalam lindungan Allah SWT.*
- 5. Kepada Bapak Alm. Tatang Muhtar, selaku pelatih sekaligus bapak angkat dari penulis, saya ucapkan terimakasih atas bentuk bantuan apapun, dukungan, materi, ilmu yang telah diberikan, terimakasih sudah menjadi sosok panutan untuk penulis, terimakasih selalu menjadi tempat pulang. Terimakasih sudah banyak mengajarkan banyak hal di dunia ini, semoga skripsi ini bisa membuat bapak bangga diatas sana, dan semoga akan membuat bangga diperjalanan selanjutnya.*
- 6. Kepada Bapak Ade Eman dan Abang TB Achmad Bachtiar terimakasih sudah menjadi rumah kedua untuk penulis, terimakasih sudah memberikan peran-peran yang tidak penulis rasakan, serta terimakasih selalu memberikan ruang aman kepada penulis.*
- 7. Kepada Siti Nuryaningsih, ning kembaran nana yang tidak sedarah, yang tidak lama kenal namun seirama, manusia yang mengerti sunyi dibalik senyum, manusia yang tau menyembuhkan lelah dibalik tawa. Banyak tawa, banyak tangis dan gila diepisode perjalanan ini. Terima kasih telah menjadi bagian terpenting dalam perjalanan kali ini, terima kasih untuk dukungan tulus, terima kasih untuk setiap doa diam-diam yang tidak putus, dan terima kasih sudah paling mengerti tanpa banyak kata. Semoga harimu nana terus love you.*
- 8. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, berinisial H.A, terima kasih telah menjadi titik nol, Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam*

penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Terima kasih untuk selalu mendukung, menghibur dan menjadi pendengar yang sangat baik. Serta terima kasih kepada Keluarga Metal yang telah memberikan doa, dukungan, dan Semangat baru untuk penulis.

9. *Kepada Teman Seperstresan Dede Agustianingsih, terima kasih telah menjadi bagian perjalanan selama menjadi mahasiswa, Masa Organisasi, bahkan masa Skripsi, walaupun manusia paling budek yang pernah ada, dan manusia paling kocak dan gokil yang pernah ditemui. Sayang dede.*
10. *Kepada diriku sendiri untuk keberanian memulai langkah pertama, dan keberanian menolak berhenti di tengah jalan. Aku berterima kasih telah memperjuangkan semua keraguan.*
11. *Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan berkontribusi selama proses pengerjaan skripsi ini.*

Dengan segala kerendahan hati dan cinta yang tulus, biarlah karya ini menjadi balasan kecil atas setiap lelah dan pengorbanan yang tak pernah terhitung. Terima kasih telah mengajarkanku bahwa rumah bukan hanya tempat, melainkan kasih sayang abadi yang menjadi sumber kekuatan

MOTTO

وَأَاتِ ذَا الْقُرْبَىٰ حَقَّهُ وَالْمِسْكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَلَا تُبَذِّرْ تَبْذِيرًا ۚ ٢٦

"Dan berikanlah haknya kepada kerabat dekat, juga kepada orang miskin dan orang yang dalam perjalanan, dan janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros."

(Al-Israa' Ayat 26)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Ratnasari, lahir di Serang, 16 November 2002 dan merupakan anak terakhir dari lima bersaudara, dari orang tua bernama Alm. Bapak Sakrani dan Ibu Jukah.

Pendidikan yang telah ditempuh penulis berawal dari SDN Umbul Kapuk lulus tahun 2015, SMPN 6 Kota Serang lulus tahun 2018, dan SMKN 1 Kota Serang lulus tahun 2021, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Penulis merupakan Atlet Catur UIN SMH Banten sekaligus Atlet Catur Banten, Penulis Juga Mengikuti organisasi kampus yaitu UKM FORMASI sebagai Ketua Divisi Catur, Sekretasi Bidang tiga Tahun 2022-2024.

KATA PENGANTAR

Assalamu''alaikum Wr. Wb.

Ungkapan Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat *wal'afiat*. Shalawat 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 Literasi Keuangan Syariah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT PNM Mekaar Syariah Kecamatan Taktakan”***

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

1. Bapak Prof. Dr. KH. Muhammad Ishom, S.Ag., M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk bergabung dan menimba ilmu di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah

memberikan arahan dan bimbingan serta motivasi bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.

3. Bapak Ma'mun Nawawi, M.E. 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 Dr. Helaluddin, S.Pd.,M.Pd selaku Pembimbing I dan Ibu Yani Aguspriyani, M.E. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

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.

Wassalamua'alaikum Wr.Wb.

Serang, 06 Oktober 2025
Penulis,

Ratnasari
NIM.211420017

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Batasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	13
G. Sistematika Pembahasan.....	16
BAB II KAJIAN TEORETIS	18
A. Paparan Teori.....	18
1. Lembaga Keuangan Mikro Syariah	18
2. Literasi Keuangan Syariah.....	30
3. Kualitas Pelayanan.....	43
4. Kepuasan Nasabah.....	48

B. Penelitian Terdahulu.....	60
C. Hubungan Antar Variabel.....	71
1. Hubungan Literasi Keuangan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah.....	71
2. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	71
3. Hubungan Literasi keuangan Syariah dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah	72
D. Kerangka Penelitian.....	73
E. Hipotesis Penelitian	74
BAB III METODE PENELITIAN.....	76
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	76
B. Populasi dan Sampel.....	76
C. Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	78
D. Teknik Pengumpulan Data	79
E. Teknik Analisis Data	80
1. Uji Instrumen Penelitian.....	80
2. Uji Asumsi Klasik.....	81
3. Analisis Regresi Linear Berganda	83
4. Penguji Hipotesis	84
F. Variabel Penelitian.....	86
G. Definisi Operasional Variabel	87
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	91
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian	91
1. Sejarah PT PNM Mekaar Syariah.....	91
2. Visi dan Misi PT PNM (Permodalan Nasional Madani) ...	93
3. Logo PT PNM (Permodalan Nasional Madani)	94
4. Produk-Produk PT PNM (Permodalan Nasional Madani)	94

B. Deskripsi Data	98
C. Analisis Data.....	103
1. Uji Instrumen Penelitian	103
2. Uji Asumsi Klasik.....	107
3. Regresi Linear Berganda	113
4. Uji Hipotesis	115
D. Pembahasan Hasil Penelitian	121
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	126
A. Kesimpulan	126
B. Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN.....	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indeks Literasi Keuangan	2
Gambar 1.2 Indeks Literasi Keuangan Berdasarkan Gender	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	73
Gambar 4.1 Logo PNM dan PNM Mekaar	94
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	99
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	100
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	101
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	102
Gambar 4.6 Hasil P-Plot Uji Normalitas.....	109
Gambar 4.7 Hasil Histogram Uji Normalitas.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penyanggah Masalah Kesejahteraan Sosial.....	8
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	80
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	87
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Literasi Keuangan Syariah (X1).....	104
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	104
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (X2).....	105
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Literasi Keuangan Syariah (X1).....	106
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2).....	106
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y).....	107
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Sampel Kolmogrov-Smirnov	108
Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedastisitas	111
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikoleniaritas.....	112
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	113
Tabel 4.12 Hasil Uji t	115
Tabel 4.13 Hasil Uji F	119
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	120