

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PT BANK BRISYARIAH KCP SULTAN ADAM
BANJARMASIN**

SKRIPSI

Oleh:

**Marhat Ja'addin Thibnillah
1501161342**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2021 M/ 1442 H**

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PT BANK BRISYARIAH KCP SULTAN ADAM
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Islam**

Oleh:

**Marhat Ja'addin Thibnillah
1501161342**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2021 M/ 1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marhat Ja'addin Thibnillah

Nim : 1501161342

Tempat / Tanggal Lahir : Barabai , 24 Maret 1997

Jurusan : Perbankan Syariah / Strata Satu (S1)

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 9 Maret 2021

Yang membuat pernyataan,



Marhat Ja'addin Thibnillah

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap
Kualitas Pelayanan PT Bank BRISyariah
KCP Sultan Adam Banjarmasin

Di tulis oleh : Marhat Ja'addin Thibnillah
NIM : 1501161342
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2020/2021
Tempat dan Tanggal Lahir : Barabai, 24 Maret 1997
Alamat : Jalan Abdul Muis Ridhani , Barabai Timur
Kabupaten Hulu Sungai Tengah

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan sidang Tim penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 15 Maret 2021

Pembimbing I



H. Haris Fauzidi Asnawi, Lc, M.Si
NIP. 197904102005011010

Pembimbing II



Annisa Sayyid, S.H.I, M.S.I
NIP. 198305262011012007

Mengetahui :
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



H. Haris Fauzidi Asnawi, Lc, M.Si
NIP. 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan PT Bank
BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin

Nama : Marhat Ja'addin Thubnillah , Nim : 1501161342

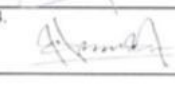
Telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN
Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 09 Juni 2021
Dinyatakan : LULUS
Nilai : A (Bobot 80,5)

 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,

Dr. H. Fatmahan Azhari, M.HI
NIP. 19600609 198803 1 003

TIM PENGUJI :

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Mahmud Yusuf, M.S.I (Ketua)	1. 
2. H. Haris Fauldi Asnawi, Lc., M.S.I (Anggota)	2. 
3. Annisa Sayyid, M.S.I (Anggota)	3. 
4. Elida Mahriani, S.E.I., M.M (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Marhat Ja'addin Thibnillah, 2021. “*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan PT Bank Brisyariah Kcp Sultan Adam Banjarmasin*”. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: (I) H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI , (II) Annisa Sayyid M.Si

Kata Kunci: *Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan*

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin dan untuk membuktikan secara empiris hubungan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan. Pendekatan objek penelitian ini adalah hubungan kepuasan nasabah dengan kualitas layanan. Subjek penelitian ini adalah nasabah PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di lihat dari dimensi *realibilty* adalah baik, dari dimensi *responsiveness* adalah baik, dari dimensi *assurance* adalah cukup baik, dari dimensi *empathy* dalah baik, dan dari dimensi *tangibles* adalah sangat baik. Berdasarkan penilaian tingkat kesesuaian yang merupakan rasio antara kenyataan dengan harapan, kualitas pelayanan dengan kesesuaian tertinggi adalah indikator *Tangibles* (97,91 %) dan terendah indikator *Assurance* (77,74%). Berdasarkan hasil korelasi variabel kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan, hubungan tersebut sebesar 53,7%.

MOTTO

**“ Sedikit demi sedikit , Selambat lambatnya , Teruslah Tetap
Berjuang Untuk Mendapatkan apa yang di inginkan “**

KATA PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tidak henti-hentinya mengucapkan kalimat diatas, ya Allah terimakasih akhirnya saya tiba dititik pencapaian ini. Satu proses telah terlewati lagi. Satu pengalaman telah didapat lagi. Satu hasil telah dirasakan lagi. Shalawat serta salam tak lupa pula saya haturkan untuk baginda Nabi Besar Muhammad SAW dan para sahabat beliau, semoga ini akan menjadi amal shaleh untuk saya dan semua keluarga.

Teruntuk wanita paling hebat didunia, Mama saya tercinta yaitu ibu Alinamayu Salihat. Seorang wanita yang perjuangannya luar biasa dan tidak terkalahkan oleh siapapun, berkat doa restu beliau lah yang selalu mengiringi langkah demi langkah ku hingga pencapaian saat ini. Teruntuk Abah bapak Muhamad Gajali, sebagai tanda bukti dan terimakasih ku atas jasa dan pengorbanan yang selalu engkau limpahkan. Semoga tulisan-tulisan ini bisa menjadi amal jariyah untuk beliau-beliau ini. Amin Ya Allah

Untuk keluarga yang selalu menyemangati. Untuk Erlina Yulianti terima kasih juga yang selalu menemani ku dalam menjalani proses pembuatan skripsi dari awal sampai selesai semoga diberikan keberhasilan dan kesuksesan. Terima kasih juga kepada teman-teman ku M.Rizal, Wahyu Frastiyo, Ahmad Juhdi dan Razib Iqbal Efendy yang sudah banyak membantu dalam pembuatan skripsi semoga kalian diberikan kesuksesan.

Terimakasih ku kepada seluruh dosen-dosen yang mengajar dan membimbing. Mudah - mudahan ilmu yang didapat berkah dan bermanfaat.

Kepada teman – teman seperjuangan dikampus terutama di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2015, yang mohon maaf tak bisa saya sebutkan satu per satu, khususnya jurusan Perbankan Syariah local B, terimakasih kawan, berkumpul bersama kalian tentu akan menjadi satu hal yang sangat aku rindukan suatu saat nanti.

Akhir kata semoga skripsi ini bias memberikan manfaat. Untuk yang belum sampai ditahap ini tetap semangat dan semoga diberikan kemudahan. Aamiin Ya Robbal Alamin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعدين	Ditulis	<i>Muta’aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

C. Ta’ marbutah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila di ikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
----------------	---------	---------------------------

2. Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fīṭri</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal pendek

◌ِ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
◌َ	fathah	Ditulis	<i>A</i>
◌ُ	ḍammah	Ditulis	<i>U</i>

E. Vokal panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	<i>Ā Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati يسعى	Ditulis	<i>Ā yas'ā</i>
3	Kasrah + ya' mati كريم	Ditulis	<i>Ī Karīm</i>
4	Dhammah + wawu mati فروض	Ditulis	<i>Ū Furūd</i>

F. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	<i>Ai Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	<i>Au Qaulun</i>

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata di pisahkan dengan apostrof

أأنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata sandang alif + lam

1. Apabila di ikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”

القرآن	Ditulis	<i>al-qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-qiyās</i>

2. Apabila di ikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	<i>as-samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul “*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin.*”

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata 1 Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat, dan saran serta kerja sama dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan ,baik aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh Karena itu, sudah sepatutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rektor UIN Antasari Banjarmasin, Bapak Prof. Dr. Mujiburahman, MA.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Dr. H. FathurrahmanAzhari, MHI.
3. Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI.

4. Dosen pembimbing Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI. dan Ibu Annisa Sayyid, S.Hi. M.Si, yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan-karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan ilmu dan layanan yang baik selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Kepala UPT perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta seluruh karyawan-karyawati yang banyak membantu penulis dalam melengkapi literatur-literatur yang diperlukan.
7. Pimpinan Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin, Bapak Moh.Helmi Arsyad.
8. Segenap pegawai Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin yang dengan ramah dan ikhlas menerima dan membantu penulis dalam melakukan penelitian hingga selesai.
9. Semua Nasabah yang telah bersedia mengisikan kuesioner untuk kelengkapan data yang diperlukan dalam penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah bersedia memberikan masukan dan bantuan untuk penyusunan skripsi ini.

Dengan menyadari sifat kekurangan manusia, maka tentunya dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, dan penulis berharap nantinya akan ada yang dapat lebih menyempurnakan lagi penulisan skripsi ini.

Akhirnya, dengan mengharap ridho dan karunia-Nya semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah. Aamiin

Banjarmasin, Jum'at 12 Januari 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'M', 'J', and 'T' followed by a long horizontal stroke.

Marhat Ja'addin Thibnillah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERTANYAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Oprasional	8
F. Kerangka Pemikiran.....	10
G. Hipotesis Penelitian.....	11
H. Kajian Pustaka.....	12
I. Sistematika Pembahasan	14
BAB II TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN.....	16
A. Tingkat Kepuasan Nasabah.....	16
B. Pelayanan	28
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	39
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	39

	C. Subjek dan Objek Penelitian	40
	D. Jenis dan Sumber Data	41
	E. Populasi dan Sampel Penelitian	42
	F. Teknik Pengumpulan Data	43
	G. Teknik Pengolahan Data dan Teknik Analisis Data	44
	H. Tahapan Penelitian	51
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
	A. Deskriptif Objek Penelitian.....	53
	B. Analisis Data	66
	C. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .	77
	D. Tingkat Kepuasan Nasabah (Kenyataan dan Harapan).....	80
	E. Hasil Korelasi	88
BAB V	PENUTUP	90
	A. Simpulan	90
	B. Saran.....	91
	DAFTAR PUSTAKA.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Posisi Penghimpunan Dana Masyarakat Melalui Tabungan iB BRISyariah Cabang Banjarmasin Tahun 2018 (Dalam Ribuan).....	5
Tabel 1.2	Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Umur	67
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin	67
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	68
Tabel 4.4	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Kenyataan Indikator Reliability	69
Tabel 4.5	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Kenyataan Indikator Responsiveness.....	69
Tabel 4.6	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Kenyataan Indikator Assurance	70
Tabel 4.7	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Kenyataan Indikator Empaty.....	71
Tabel 4.8	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Kenyataan Indikator Tangibles	71
Tabel 4.9	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Harapan Indikator Reliability	72
Tabel 4.10	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Harapan Indikator Responsiveness	73
Tabel 4.11	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Harapan Indikator Assurance	73
Tabel 4.12	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Harapan Indikator Empaty	74
Tabel 4.13	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Harapan Indikator Tangibles	75
Tabel 4.14	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah Indikator Kesesuaian Harapan.....	75
Tabel 4.15	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah Indikator Minat	76
Tabel 4.16	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah Indikator Kesiediaan.....	77
Tabel 4.17	Kualitas Pelayanan Diemnsi Reliability.....	78
Tabel 4.18	Kualitas Pelayanan Diemnsi Responsiveness	78
Tabel 4.19	Kualitas Pelayanan Diemnsi Assurance	79
Tabel 4.20	Kualitas Pelayanan Diemnsi Empathy	79
Tabel 4.21	Kualitas Pelayanan Diemnsi Tangibles.....	80
Tabel 4.22	Tingkat Kepuasan Nasabah.....	81
Tabel 4.23	Hasil Korelasi	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Kerangka Pemikiran Penelitian	11
Gambar 3.1: Diagram Kartesius	48
Gambar 4.1: Struktur Organisasi	58
Gambar 4.2: Matrik Tingkat Kepentingan dan Harapan.....	85