

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT. BANK SYARIAH INDONESIA
(BSI) KK HASAN BASRI BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH :

LAILA HASANAH

NIM 190105020174



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M/ 1444 H

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KK HASAN BASRI
BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

Oleh :

LAILA HASANAH

NIM 190105020174

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN ANTASARI
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 / 1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Laila Hasanah

Nim : 190105020174

Tempat / Tanggal Lahir : Banjarmasin, 21 April 2001

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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 di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau di buat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 15 Maret 2023

Yang Membuat Pertanyaan



Laila Hasanah

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Nasabah PT.Bank Syariah Indonesia
(BSI) KK Hasan Basri Banjarmasin

Ditulis oleh : Laila Hasanah
N I M : 190105020174
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2023/2024
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 21 April 2001
Alamat : Jl.AMD Besar No.25 Rt.31 Kec. Pekapuran Raya
Kel. Banjarmasin Timur

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya
untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 17 Mei 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin,

Pembimbing



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

Rohana Faridah
Rohana Faridah, S.E.,M.M
NIP 197804272009012010

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KK Hasan Basri Banjarmasin”, ditulis oleh Laila Hasanah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : *Senin*
Tanggal : *26 Juni 2023*
Dinyatakan : *Lulus dengan predikat B+*

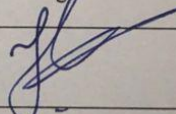
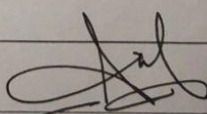
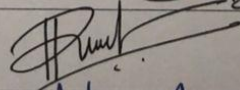
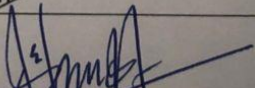
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag

NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Ilham Akbar, S.H., M.Kn	1. 
2. Yulia Hafizah, SHI., MEI	2. 
3. Rohana Faridah, SE., M.M	3. 
4. Elida Mahriani, S.E.I., M.M	4. 

ABSTRAK

Laila Hasanah. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KK Hasan Basri Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Rohana Faridah, S.E., M.M.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, KK Hasan Basri

Persaingan yang tajam dan ketat yang mendominasi saat ini membuat orientasi perbankan difokuskan pada upaya memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah agar dapat menguasai pangsa pasar. Penjelasan pegawai BSI KK Hasan Basri kepada nasabah berbelit-belit menjadi nasabah tersebut bingung dan pegawai Bank Syariah Indonesia KK Hasan Basri kurang peduli kepada nasabah.

Metode penelitian ini kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris dengan tujuan untuk memperoleh gambaran dan memperoleh data responden pada Bank BSI KK Hasan Basri. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh langsung dari nasabah Bank BSI KK Hasan Basri dengan menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadinya pengaruh pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KK Hasan Basri Banjarmasin dikatakan berpengaruh positif. Karena pada hasil uji Koefisien Determinasi bahwa koefisien korelasi (R^2) sebesar 0,809. Nilai R^2 sebesar 0,809 yang berarti 80,9%, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KK Hasan Basri Banjarmasin.

MOTTO

“Ku raih dengan perjuangan dan susah payah dalam menggapai semua cita-citaku. Uang, pikiran dan tenaga ku tuangkan kedalamnya sehingga terselesaikanlah tugas ini. Kini sudah terwujud impian yang selama ini ku jalani. Semangat”

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

Abdul Hapiz (Alm) dan Patimah selaku orangtua yang telah mendidik,
membesarkan dan memberikan pendidikan terbaik hingga penulis berada pada
tahap ini.

Keluarga besar Ibu dan Ayah yang telah mendukung, membantu dan
menyemangati penulis selama penyusunan skripsi.

Saudara yang tidak kenal lelah memberikan semangat.

Terima kasih untuk semuanya.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ث	ta ^ˁ	T	Te
ث	sa ^ˁ	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha ^ˁ	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha ^ˁ	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra ^ˁ	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	ta ^ˁ	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za ^ˁ	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa ^ˁ	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
هـ	ha ^ˁ	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya ^ˁ	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

هتاك ٲٲٲ	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudus</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جاهت	Ditulis	<i>jami''ah</i>
هكتب	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang „al“ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

الوكتب الجولت	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamilah</i>
---------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

أَ	Fathah	Ditulis	A
إِ	Kasrah	Ditulis	I
أُ	Dammah	ditulis	u
شكر	Fathah	Ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri''a
قَطَّ	Dammah	Ditulis	yantiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاهت	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>kamilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>salla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u</i> <i>sudur</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعوى ذي الوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir''auna zi al-autad</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنَّ أشد خلقا	Ditulis	<i>a''antum asyaddu khalqan</i>
----------------	---------	---------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur''an</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitab</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصباح	Ditulis	<i>as-subhu</i>
الساورة	Ditulis	<i>as-sahirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدي	Ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشوس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

مبـرح الـنـمـحـر الـالـلـهـمـسـب

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KK Hasan Basri Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, M. Ag. dan Bapak Yusuf Asyahri, SE., ME., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Ibu Rohana Faridah, S.E.,M.M. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 10 Mei 2023
Penulis,

Laila Hasanah
NIM. 190105020174

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikansi Penelitian	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Kerangka Pemikiran.....	11
H. Hipotesis Penelitian.....	11
I. Sistematika Pembahasan	12
BAB II KONSEP DASAR PERBANKAN, PERILAKU NASABAH, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH	14
A. Konsep Dasar Pebankan.....	14
B. Perilaku Nasabah.....	19
C. Kualitas Pelayanan	21
D. Kepuasan Nasabah	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian	36
C. Populasi dan Sample Penelitian	37
D. Data dan Sumber Data	38
E. Instrumen Penelitian.....	39
F. Metode Pengumpulan Data	42
G. Teknik Analisis Data.....	43
H. Tahapan Penelitian	46
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	48
A. Gambaran Umum	48
B. Hasil Penelitian	57
C. Pembahasan.....	69
BAB V PENUTUP.....	72
A. Simpulan	72

B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel I Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu	10
Tabel II Variabel, Pengertian Indikator dan Pertanyaan	39
Tabel III Interpretasi Koefisien Korelasi	46
Tabel IV Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel V Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel VI Jumlah Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	58
Tabel VII Hasil Jawaban Indikator Berwujud (<i>Tangible</i>).....	59
Tabel VIII Hasil Jawaban Berdasarkan Keandalan (<i>Reliability</i>)	60
Tabel IX Hasil Jawaban Berdasarkan Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	61
Tabel X Hasil Jawaban Berdasarkan Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	62
Tabel XI Hasil Jawaban Berdasarkan Empati (<i>Empathy</i>)	63
Tabel XII Hasil Jawaban Berdasarkan Kepuasan Nasabah (Y).....	64
Tabel XIII Hasil Uji Normalitas.....	66
Tabel XIV Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67
Tabel XV Hasil Uji Parsial (Uji t).....	68
Tabel XVI Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Prinsip-Prinsip Keuangan Syariah	4
Gambar II Kerangka Pemikiran	12
Gambar III Struktur Organisasi.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Responden.....	77
Lampiran II Dokumentasi Penelitian	80
Lampiran III Surat Penetapan Judul Dan Pembimbing Skripsi.....	82
Lampiran IV Penetapan Waktu Ujian Proposal Skripsi.....	83
Lampiran V Surat Keterangan Ujian Skripsi	84
Lampiran VI Surat Permohonan Penelitian Pendahuluan	85
Lampiran VII Surat Telah Melaksanakan Penelitian	86
Lampiran VIII Catatan Konsultasi	87
Lampiran IX Surat Bebas Plagiasi	93
Lampiran X Hasil SPSS	94
Lampiran XI Daftar Riwayat Hidup	95