

**PENGARUH *CUSTOMER SERVICE* DAN LOYALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT. BANK MUAMALAT, TBK KANTOR
CABANG PEMBANTU BARABAI**

SKRIPSI

Oleh:

NAPISAH MAULIDA



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M / 1443 H**

Halaman Judul

**PENGARUH *CUSTOMER SERVICE* DAN LOYALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT. BANK MUAMALAT, TBK KANTOR
CABANG PEMBANTU BARABAI**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Syariah (S.E)**

Oleh:

**NAPISAH MAULIDA
NIM. 170101060907**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M / 1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Napisah Maulida
NIM : 170101060907
Tempat/Tgl. Lahir : Banua Budi, 24 Juni 1999
Jurusan : Perbankan Syariah
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 di kemudian hari terbukti ia 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, 3 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Napisah Maulida

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Customer Service dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor cabang pembantu Barabai

Ditulis Oleh : Napisah Maulida

NIM : 170101060907

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2021/2022

Tempat tanggal lahir : Banua budi, 24 Juni 1999

Alamat : Jl. Sarigading desa Banua budi Rt.01 Rw.01 Barabai

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

Banjarmasin, 17 November 2021

Mengetahui,

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

Pembimbing



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



Yusuf Asvahri, SE., ME

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Service* Dan Loyalitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai”, ditulis oleh Napisah Maulida, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 20 Januari 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat : B+

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni., M.Ag

NIP 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Faridah, MHI (Ketua)	1.
2. Dra.Hj.Fithriani Syarqawie (Anggota)	2.
3. Yusuf Asyahri, SE, ME (Anggota)	3.
4. Atika Zahra Maulida, S.H.I.,M.S.I (Anggota)	4.

ABSTRAK

Napisah Maulida, 2021 Pengaruh *Customer Service* dan Loyalitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Yusuf Asyahri, SE., ME.

Kata Kunci: *Customer Service*, Loyalitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Penelitian ini berangkat dari masalah perbankan syariah memiliki peranan penting dalam aktivitas menabung, hal ini sesuai dengan fungsi perbankan sebagai lembaga yang mempunyai tiga fungsi yaitu, menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial antara *Customer Service* dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.

Metode penelitian menggunakan survey analitik dengan pendekatan Cross Sectional. Subjek dan Populasi sebanyak 1670 orang. Objek penelitian yaitu *customer service*, loyalitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Pengambilan sampel menggunakan simple random sampling sebanyak 94 orang nasabah pada bulan September tahun 2021. Jenis data adalah data kuantitatif berdasarkan hasil kuesioner yang ditabulasi dan dianalisis menggunakan uji regresi dengan bantuan program SPSS Versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Service* (X1) dan Loyalitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.

MOTTO

“Dunia ini ibarat bayangan. Kalau kamu berusaha menangkapnya, ia akan lari.
Tapi kalau kamu membelakanginya, ia tak punya pilihan selain mengikutimu.

Ibnu Qayyim Al Jauziyyah”

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirrabil'alamin

Dengan segala kerendahan hati, ingin kupersembahkan sebuah karya kecil yang telah berhasil kuselesaikan ini kepada :

Keluarga tercinta, Bapak, Ibu, Kakak, Adik dan Suami yang selalu memberikan dukungan dan do'a yang tak pernah putus asa untuk saya yang kini tengah berjuang menempuh pendidikan.

Hari takkan indah tanpa mentari dan rembulan, begitu juga hidup takkan indah tanpa tujuan, harapan serta tantangan. Meski terasa berat, namun manisnya hidup justru akan terasa, apabila semuanya terlalui dengan baik, meski harus memerlukan pengorbanan.

“Dan seandainya semua pohon yang ada dibumi dijadikan pena, dan lautan dijadikan tinta, ditambah lagi tujuh lautan sesudah itu, maka belum akan habislah kalimat-kalimat Allah yang akan dituliskan, sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana”.(QS.Lukman/31:27)

KATA PENGANTAR

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 *Customer Service* dan Loyalitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (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. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.
3. Annisa Sayyid, S.H.I, M.S.I selaku ketua program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.
4. Yusuf Asyahri, SE., ME selaku sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari

Banjarmasin sekaligus Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.
7. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.
8. Seluruh rekan seperjuangan Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.

Peneliti menyadari bahwa tulisan yang disajikan dalam Skripsi ini sepenuhnya belum sempurna. Oleh karenanya, dengan segala kerendahan hati, peneli sangat berharap untuk mendapat koreksi dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca sehingga tulisan ini akan menjadi lebih sempurna.

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 hukum Islam, Amin..

Banjarmasin, November 2021

Napisah Maulida

DAFTAR ISI

Cover	i
HALAMAN JUDUL	ii
KEASLIAN TULISAN	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
PEDOMAN LITERASI ARAB	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Kegunaan Penelitian	9
D. Definisi Operasional	10
E. Kerangka Berpikir.....	12
F. Hipotesis Penelitian	13

G. Penelitian Terdahulu	14
H. Sistematika Pembahasan.....	24
BAB II CUSTOMER SERVICE, PELAYANAN DALAM ISLAM, LOYALITAS	
PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH	26
A. Konsep <i>Customer Service</i>	26
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	26
2. Tugas <i>Customer Service</i>	27
3. Pelayanan yang harus dipahami oleh <i>Customer Service</i>	29
4. Etika yang perlu diketahui oleh seorang <i>Customer Service</i>	33
B. Konsep Pelayanan dalam Islam	33
C. Konsep Loyalitas Pelayanan.....	35
1. Pengertian Loyalitas	35
2. Pengertian Pelayanan	35
3. Pengukuran Loyalitas Pelayanan.....	37
D. Konsep Kepuasan Nasabah.....	39
1. Pengertian	39
2. Pengukuran Kepuasan	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	42
1. Jenis Penelitian	42
2. Pendekatan Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian	42
C. Populasi dan Sampel Peneltian	43

1. Populasi.....	43
2. Sampel	43
D. Data dan Sumber Data	45
E. Metode Pengumpulan Data	45
1. Kuesioner/Angket	56
2. Pengujian Instrumen Penelitian	48
F. Teknik Analisis Data.....	50
1. Uji Asumsi Klasik.....	50
1. Analisis Regresi Linier Berganda	52
2. Pengujian Hipotesis	52
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	56
A. Penyajian Data	56
1. Sejarah Bank Muamalat	56
2. Karakteristik Responden.....	57
3. Hasil Analisis Deskriptif.....	60
a. Kepuasan Nasabah	60
b. <i>Customer Service</i> (X1)	61
c. Loyalitas Pelayanan (X2)	63
4. Hasil Uji Instrumen.....	64
a. Uji Validitas.....	64
b. Uji Reliabilitas	65
5. Analisis Uji Asumsi Klasik.....	67
a. Uji Normalitas	67

a.	Uji Multikolonieritas	68
b.	Uji Heteroskedastisitas	69
6.	Analisis Regresi Linier Berganda	70
7.	Uji Simultan (Uji F)	73
8.	Uji Parsial (Uji t).....	74
9.	Uji Determinan	75
B.	Analisis Data	76
1.	Pengaruh signifikan secara simultan <i>Customer Service</i> (X1) dan Loyalitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai	76
2.	Pengaruh signifikan secara parsial <i>Customer Service</i> (X1) dan Loyalitas Pelayanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai	83
BAB V PENUTUP		91
A.	Simpulan.....	91
B.	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIR		96

DAFTAR TABEL

Tabel I Data Pendidikan Terakhir Pegawai	7
Tabel IV Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	21
Tabel V Skoring Angket Kuesioner.....	51
Tabel VI Kuesioner Penelitian.....	51
Tabel VII Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	61
Tabel VIII Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel IX Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel X Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel XI Tanggapan Responden tentang Kepuasan Nasabah	65
Tabel XII Tanggapan Responden tentang Customer Service (X2)	66
Tabel XIII Tanggapan Responden tentang Loyalitas Pelayanan (X2)	67
Tabel XIV Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel XV Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel XVI Hasil Uji Normalitas	72
Tabel XVII Hasil Uji Multikolonieritas.....	73
Tabel XVIII Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
Tabel XIX Rangkuman Hasil Analisis Regresi Berganda	75
Tabel XX Ringkasan Hasil Uji Determinan.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Perkembangan Bank Syariah di Indonesia	3
Gambar II Perkembangan Jumlah Nasabah Penabung Tahun 2019-2020.....	6
Gambar III Kerangka Berpikir	13
Gambar IV Grafik Uji Regresi.....	76

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
ت	ta'	T	te
ث	s\`a'	s\`	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	h}a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	z\`al	z\`	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	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

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

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

2. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	a
◌ِ	Kasrah	Ditulis	i

◌ُ			
<u>◌ُ</u>	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	Ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z i al-auta>d</i>

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

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

VIII. Kata sandang alif+lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساورة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>