

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG BANJARMASIN A.YANI 1 DENGAN
RELIGIUSITAS SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

SKRIPSI

**OLEH
RISKA AKMALIA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG BANJARMASIN A.YANI 1 DENGAN
RELIGIUSITAS SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Perbankan**

Oleh:

RISKA AKMALIA

202105020202

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riska Akmalia

NIM : 202105020202

Tempat/Tgl.Lahir : Bajayau lama, 23 Agustus 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/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 08 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan




















PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1 Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi.

Ditulis oleh : Riska Akmalia

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022-2023

Tempat dan Tanggal lahir : Bajayan Lama, 23 Agustus 1999

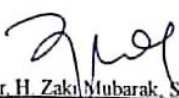
Alamat : Jl. Kemiri, Kelurahan Kebun Bunga, Kecamatan Banjarmasin Timur.

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

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan


Khulisa Sayyid, M.Si
NIP. 198305262011012007

Banjarmasin, 07 Desember 2022
Menyetujui
Pembimbing


Dr. H. Zaki Mubarak, S.E., M.Si
NIP. 197710312002121002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1 dengan religiusitas sebagai variabel moderasi”, ditulis oleh Riska Akmalia, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 04 Januari 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat : **A (86,4)**

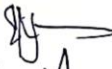


Dean, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

H. Sukarni, M.Ag

NIP. 19630417991021001

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
1. Dr. Zaki Mubarak, M.Si (Ketua)	1	
2. Errisa Nilasari, S.P., M.P. (Anggota)	2	
3. Elida Mahriani, S.E.I., M.M. (Anggota)	3	
4. Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	4	

ABSTRAK

Riska Akmalia. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1 Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi.* Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. H. Zaki Mubarak, S.E., M.SI

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Religiusitas, Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank yang tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1 dengan variabel religiusitas sebagai variabel moderasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif data didapatkan melalui kuesioner kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis Partial Least Square (PLS) melalui software SmartPLS. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1 dengan jumlah sampel 120 responden. Teknik pengambilan sampel nya yaitu *nonprobability sampling* sedangkan jenis individu yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible*, *reliability*, *assurance* berpengaruh positif dan *responsiveness*, *emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, serta terdapat pengaruh secara langsung dari variabel religiusitas terhadap kepuasan nasabah sedangkan untuk variabel moderasi religiusitas memperlemah pengaruh *tangible*, *reliability*, *assurance* terhadap kepuasan nasabah tetapi mampu memperkuat pengaruh *responsiveness* dan *emphaty* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan hasil temuan maka diharapkan Bank Syariah Indonesia tetap mempertahankan nilai kepuasan nasabah dari *tangible*, *reliability*, dan *assurance* serta lebih meningkatkan dari segi *responsiveness* dan *emphaty* sehingga tercapai kepuasan nasabah secara maksimal. Bagi peneliti selanjutnya disarankan mengambil responden dari bank syariah yang berbeda dengan jumlah populasi yang beragama. Selain itu agar mencari variabel independen lainnya yang belum diteliti dalam penelitian ini.

MOTTO

" مَنْ سَارَ عَلَى الدَّرَبِ وَصَلَ "

Man sara ala darbi washala

“Siapa yang menapaki jalan-Nya akan sampai tujuan”

---Barangsiapa bersungguh-sungguh akan sukses dikemudian---

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya bapak *Syahrani* dan ibu *Sarmini* yang telah membesarkan dan mendidik saya dengan penuh cinta dan kasih sayang.

Kepada saudara-saudari saya:

Kak Khairunnisa, Kak Dedi Prima, Kak Marni, Kak Rizky Aditya, Kak Alfian, Kak Muhammad Yusuf dan Paman saya Ahmad Yamani, untuk kedua keponakan saya yaitu Nor Azizah dan Dhiya Fuadi serta seluruh keluarga besar yang telah memberi dukungan dan semangat dalam menjalani kuliah.

Saya ucapkan Terima kasih yang tak terhingga kepada Dosen Pembimbing saya yang selalu mengarahkan dan memberikan ilmu kepada saya. Serta seluruh Dosen dan guru di kampus UIN Antasari yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman selama saya menduduki bangku perkuliahan.

Serta teman-teman seperjuangan saya Rahmathunnisa, Dewi sa'diah, Riska Norpianti, Erni Yulita dan Nor Fatma Usmami serta teman-teman yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu saya ucapkan terima kasih banyak telah membantu dan memberi semangat untuk penulisan skripsi ini.

Tak lupa juga saya ucapkan Terima Kasih kepada kawan-kawan mahasiswa/i pada Himpunan Jurusan, Dewan Eksekutif, Senat Mahasiswa yang memberikan pengalaman yang luar biasa selama saya berkegiatan di kampus terkhusus pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang saya cintai.

Terakhir Terima Kasih kepada diri sendiri karena sudah kuat dan bisa bertahan sampai sejauh ini. Semoga bekal ilmu yang saya dapatkan di bangku perkuliahan berguna bagi saya untuk bekal di dunia kerja nantinya.

Aamiin aamiin yaarabbal aalamiin

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.

1. 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)

ل	<i>lam</i>	<i>l</i>	<i>‘el</i>
م	<i>mim</i>	<i>m</i>	<i>‘em</i>
ن	<i>nun</i>	<i>n</i>	<i>‘en</i>
و	<i>waw</i>	<i>w</i>	<i>we</i>
ه	<i>ha’</i>	<i>h</i>	<i>ha</i>
ء	<i>hamzah</i>	`	<i>apostrof</i>
ي	<i>ya’</i>	<i>y</i>	<i>ye</i>

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّرٌ	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُّوسُ	ditulis	<i>al-quddus</i>

I. Ta’ *marbutah* di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

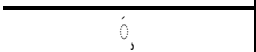
جَامِعَةٌ	ditulis	<i>jami’ah</i>
مَكْتَبَةٌ	ditulis	<i>maktabah</i>

(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, makaditulis dengan *h*

المَكْتَبَةُ الْجَمِيلَةُ	ditulis	<i>al-maktabah al-jamilah</i>
---------------------------	---------	-------------------------------

III. Vokal pendek

	Fathah	ditulis	a
	Kasrah	ditulis	i
	Damma h	ditulis	u
شكر	Fathah	ditulis	syakara
قُرِئَ	Kasrah	ditulis	quri'a
يَاطِقُ	Damma h	ditulis	yantiqu

IV. Vokal Panjang

1	fathah + alif كَامِلَةٌ	ditulis	<i>a</i>
		ditulis	<i>kamilah</i>
2	fathah + ya mati صَلَّى	ditulis	<i>a</i>
		ditulis	<i>salla</i>
3	kasrah + ya mati شَدِيدٌ	ditulis	<i>i</i>
		ditulis	<i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صُدُورٌ	ditulis	<i>u</i>
		ditulis	<i>sudur</i>

V. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رُوِيَ	ditulis	ai
		ditulis	<i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وَلَفِرْعَوْنُ ذِي الْأَوْتَادِ	ditulis	au
		ditulis	<i>wa fir'auna zi al-autad</i>

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

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf Qamariyyah

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitab</i>

a. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>as-subhu</i>
الساورة	ditulis	<i>as-sahirah</i>

VIII. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Rabbil' alamin, Puji dan syukur kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang yang telah memberikan kesehatan dan kemudahan bagi penulis dalam menyusun dan mengerjakan skripsi ini yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang Banjarmasin A.Yani 1 dengan religiusitas sebagai variabel moderasi” dengan lancar. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang kita harapkan syafaatnya di hari akhir kelak.

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan orang-orang baik. Sehingga dalam kesempatan kali ini, penulis sangat mengucapkan terima kasih terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
 2. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Antasari Banjarmasin.
 3. Ibu Annisa Sayyid, S.H.I, M.S.I, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang telah menyetujui judul skripsi yang sudah diajukan oleh penulis.
 4. Bapak Dr. H. Zaki Mubarak, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat membantu dalam memberikan arahan dan nasehat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
 5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu, pengarahan, bimbingan kepada penulis.
 6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
 7. Dan seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini.
- Semoga Allah SWT, membalas kebaikan oleh 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, Aamiin.

Banjarmasin, 07 Desember 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'R. Akmalia', with a long horizontal stroke extending to the left.

(Riska Akmalia)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	iv
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Signifikansi Penelitian.....	10
E. Definisi Operasional.....	10
F. Penelitian Terdahulu	12
G. Kerangka Berpikir	14
H. Hipotesis Penelitian	15
I. Sistematika Penulisan	16
BAB II KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN NASABAH, RELIGIUSITAS, DAN BANK SYARIAH.....	17
A. Kualitas Pelayanan	17
1. Pengertian Kualitas	17
2. Pengertian Pelayanan	18
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
4. Karakteristik Pelayanan.....	21
5. Etiket Pelayanan Nasabah.....	22
6. Kualitas Pelayanan Jasa Bank	22
7. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	23
8. Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL).....	25
B. Kepuasan Nasabah	27

1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	27
2. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	29
3. Faktor-faktor Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	30
4. Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa	31
C. Religiusitas	33
1. Pengertian Religiusitas	33
2. Dimensi Religiusitas	34
3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Religiusitas.....	35
D. Bank Syariah	37
1. Pengertian Bank Syariah.....	37
2. Produk Bank Syariah.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Pendekatan Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian	42
C. Subjek dan Objek Penelitian	43
D. Populasi dan Sampel	43
E. Jenis dan Sumber Data	45
F. Teknik Pengumpulan Data	45
G. Variabel Penelitian	46
H. Skala Pengukuran	47
I. Instrumen Penelitian	48
J. Metode Analisis data	50
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	54
A. Penyajian Data.....	54
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	54
4) Deskripsi Data Responden	62
5) Deskripsi Variabel Penelitian.....	65
6) Uji Kualitas Data	74
7) Konstruksi Diagram Jalur.....	76
8) Pengujian Hipotesis.....	85
B. Analisis Data	88
BAB V PENUTUP.....	97
A. Simpulan.....	97
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	100

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	104
-------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Pengukuran	48
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian.....	49
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	62
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia	63
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	64
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	64
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Tangible	66
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Reliability	67
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Responsiveness	68
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Assurance	69
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Emphaty	70
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah	71
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel Religiusitas	73
Tabel 4. 12 Composite Reliability dan Average Variance Extracted	74
Tabel 4. 13 Outer Loadings.....	76
Tabel 4. 14 Nilai Discriminant Validity (Cross Loading).....	79
Tabel 4. 15 Cronbach's Alpha & Composite Reliability	82
Tabel 4. 16 R-square	84
Tabel 4. 17 Reduksi validasi silang-konstruksi	85
Tabel 4. 18 Hasil Path Coefficient	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pikir.....	14
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Cabang.....	61
Gambar 4. 3 Model Struktural.....	83