

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
KCP BATULICIN JHONLIN**

SKRIPSI

**OLEH
ERNI YULITA**



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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
KCP BATULICIN JHONLIN**

SKRIPSI

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

**Oleh :
Erni Yulita
202105020206**

**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 : Erni Yulita
NIM : 202105020206
Tempat/Tgl. Lahir : Sarigadung, 30 Oktober 2000
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, 08 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan


Erni Yulita

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin

Ditulis oleh : Erni Yulita

N I M : 202105020206

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022-2023

Tempat dan tanggal lahir : Sarigadung, 30 Oktober 2000

Alamat : Jl. Kodeco KM. 07 RT.09, Ds. Sarigadung, Kec. Simpang Empat, Kab. Tanah Bumbu, Prov. Kalimantan Selatan

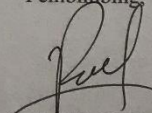
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 08 Juni 2023

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



Pembimbing


M. Rifqi Hidayat, S.H.I., M.Sy.
NIP 199101282018011001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin, Nama Erni Yulita, NIM 202105020206, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 03 Juli 2023


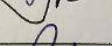

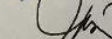
Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (82,1)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag
NIP. 19630417991021001

TIM PENGUJI :

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Ilham Akbar, S.H., M.Kn. (Ketua)	1. 
2. Hariyanto, S.E., M.M. (Anggota)	2. 
3. M. Rifqi Hidayat, S.H.I., M.Sy. (Anggota)	3. 
4. Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Erni Yulita. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin*, Fakultas Ekonomi dan bisnis islam. Pembimbing: M. Rifqi Hidayat, S.H.I., M.Sy.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah menjadi prioritas bagi semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen, dan lainnya. pelanggan akan puas jika layanan memenuhi harapan mereka, sedangkan pelanggan akan kecewa jika layanan tidak memenuhi harapan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik, akan menghasilkan peningkatan kepuasan nasabah dan mencegah pelanggan beralih ke bisnis lain. Selain itu Fasilitas juga menjadi tolak ukur dari segala pelayanan yang diberikan dan berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena memudahkan pelanggan melakukan aktivitas dan nyaman menggunakan fasilitas yang ada dengan tingkat fasilitas yang ada.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengetahui fasilitas dan kualitas pelayanan apakah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin secara parsial dan simultan serta besar pengaruhnya. Jenis penelitian ini menggunakan metode regresi dengan pendekatan kuantitatif.

Hasil penelitian ini, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan nasabah. terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel faktor fasilitas dengan kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Khoirunnas anfa’uhum linnas”

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.” (HR. Ahmad)

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan segala kekuatan dan anugerah yang tak terduga, shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW serta sahabat dan kerabat beliau.

Saya mempersembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang sangat berarti dalam kehidupan saya, yaitu:

1. Orang tua, bapak saya Bardin dan ibu saya Ratna yang tersayang dan tercinta yang senantiasa mengorbankan segalanya untuk menuntut ilmu serta selalu memberikan motivasi dan doa terbaik kepada saya dalam menuntut ilmu.
2. Saudara saya M. Risandi yang tersayang, yang selalu tak pernah lelah untuk membantu, memberikan motivasi. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kebahagiaan hidup kepada kalian semua baik di dunia maupun di akhirat kelak.
3. M. Rifqi Hidayat, S.H.I., M.Sy. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu dalam memberikan bimbingan, nasihat, dan ilmu yang sangat berharga serta do'a terbaik dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Teman-teman terdekat saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama perkuliahan maupun dalam penyelesaian karya skripsi ini.

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	sa'	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	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	sad	s	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	t	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

I. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدس	ditulis	<i>al-qudus</i>

II. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>jami'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).

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

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamilah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

III. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	a
◌ِ	kasrah	ditulis	i

ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yantiqu

IV. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	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>

V. Vokal rangkap

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

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

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

VII. 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*

الصبح	ditulis	<i>a-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
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ، سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا
مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt. karena rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada Nabi Muhammad Saw., beserta keluarga, para sahabat, kerabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Dalam kesempatan ini tidak ada kata yang tertulis selain ungkapan rasa terima kasih yang tak terbatas atas segala bantuan, bimbingan serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini terutama penulis haturkan kepada yang terhormat:

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 Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Annisa Sayyid, S.H.I, M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang telah menyetujui judul skripsi yang sudah diajukan oleh penulis.
4. Bapak M. Rifqi Hidayat, S.H.I., M.Sy. selaku Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan mengoreksi skripsi ini serta yang telah memberikan do'a untuk kelancaran skripsi ini.
5. Kepala dan Staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari yang telah

banyak membantu meminjamkan buku-buku yang diperlukan untuk kepentingan studi maupun dalam penyusunan skripsi ini.

6. Semua dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu dan pelayanan selama penulis berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ini.
7. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdo'a semoga Allah Swt berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. *Aamiin Ya Rabbal 'alamiin.*

Banjarmasin,
Penulis,

Erni Yulita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Kerangka Berpikir	9
H. Hipotesis Penelitian.....	9
I. Sistematika Penulisan	10
BAB II KEPUASAN NASABAH, KUALITAS PELAYANAN, DAN	
 FASILITAS	
A. Kepuasan Nasabah	11
B. Kualitas Pelayanan	19
C. Fasilitas	22
D. Bank Syariah	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan penelitian.....	27
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Populasi dan Sampel	28

	D. Sumber Data.....	30
	E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
	F. Operasional Variabel Penelitian.....	32
	G. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
	A. Penyajian Data	41
	1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
	2. Deskripsi Responden.....	45
	3. Uji Asumsi Klasik.....	48
	4. Uji Hipotesis	53
	B. Analisis Data	58
	1. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	58
	2. Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah.....	61
	3. Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah	63
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	65
	B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Penelitian Terdahulu	8
3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	32
3.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan.....	34
3.3 Hasil Validasi Instrumen Variabel Fasilitas.....	34
3.4 Hasil Validasi Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah	35
3.5 Hasil Uji Reliabilitas	35
4.1 Hasil Uji Normalitas	48
4.2 Hasil Uji Linieritas	49
4.3 Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
4.4 Hasil Uji Autokorelasi	51
4.5 Hasil Uji Analisis Linier Berganda	54
4.6 Hasil Uji F Simultan	57
4.7 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Kerangka Berpikir.....	9
4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
4.4 Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Foto Penelitian	71
2 Kuesioner Penelitian	72
3 Hasil Angket Kualitas Pelayanan	78
4 Hasil Angket Fasilitas	81
5 Hasil Angket Kepuasan Nasabah.....	84
6 Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan.....	87
7 Uji Validitas Instrumen Fasilitas	91
8 Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah	93
9 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	95
10 Hasil Uji Normalitas	96
11 Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan	97
12 Hasil Uji Linearitas Fasilitas	97
13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	97
14 Daftar Riwayat Hidup.....	99