

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *SERVICE RECOVERY*
TERHADAP *CORPORATE IMAGE* (STUDI PADA NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA BANJARMASIN)**

SKRIPSI

OLEH

ARABIAH



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2025 M/1446 H**

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *SERVICE RECOVERY*
TERHADAP *CORPORATE IMAGE* (STUDI PADA NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA BANJARMASIN)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh:

Arabiah

210105020027

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN**

2025 M / 1446 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arabiah
Nim : 210105020027
Tempat/Tanggal Lahir : Long Melahan, 20 Agustus 2003
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul "*Pengaruh Customer Experience dan Service Recovery Terhadap Corporate Image (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin)*" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 03 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Arabiah

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Pengaruh *Customer Experience* dan *Service Recovery* Terhadap *Corporate Image* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia)
Ditulis oleh : Arabiah
NIM : 210105020027
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2024/2025
Tempat Tanggal Lahir : Long Melahan, 20 Agustus 2003
Alamat : Paku Alam Rt. 03, Kec. Sungai Tabuk Kab. Banjar

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, 03 Juni 2025

Pembimbing I

Dr. Mahmud Yusuf, M.S.I
NIP. 197901262006041002

Pembimbing II

Lutpi Sahal, SHL, M.S.I
NIP. 198109212008011008

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



Eqah E. Wafa, SHL, M.S.I
NIP. 199005232018011002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Experience* dan *Service Recovery* Terhadap *Corporate Image* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin)”, ditulis oleh Arabiah NIM. 210105020027, telah diujikan dalam Tim Sidang Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 01 Juli 2025

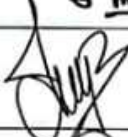
Dinyatakan LULUS dengan predikat : A (84,7)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag
NIP. 19630417199021001

TIM PENGUJI

No	NAMA	TANDA TANGAN
1.	Dr. Mahmud Yusuf, M.Si. (Ketua)	1. 
2.	Ansharullah, S. Ag., M.Fil.I (Anggota)	2. 
3.	Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I. (Anggota)	3. 
4.	M. Qomaruddin, M.E. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Arabiah. 2025, *Pengaruh Customer Experience dan Service Rerovery Terhadap Corporate Image (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin)*. Skripsi. Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing I: Mahmud Yusuf, SHI., M.S.I., Pembimbing II: Lutpi Sahal, SHI., M.S.I

Kata Kunci: *Customer Experience, Service Rerovery, Corporate Image, Bank Syariah Indonesia*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena banyaknya keluhan nasabah terhadap layanan Bank Syariah Indonesia, masalah seperti gangguan sistem pada *M-banking*, pelayanan petugas, hingga lambatnya respon keluhan. Maka penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Customer Experience* dan *Service Recovery* terhadap *Corporate Image* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin).

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan teknik *non-probability sampling*. Adapun sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yang menggunakan kriteria dalam pengambilan sampel nya. Sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 97 responden dari seluruh populasi. Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui, adapun teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa: (1) *Customer Experience* berpengaruh signifikan terhadap *Corporate image*. Hal tersebut dibuktikan pada Uji Parsial (Uji T) sebesar $6,963 > 1,985$ serta Sig, $0,00 < 0,05$; (2) *Service Recovery* berpengaruh signifikan terhadap *Corporate Image*. Hal tersebut dibuktikan pada Uji Parsial (Uji T) sebesar $8,664 > 1,985$ serta Sig, $0,00 < 0,05$. Adapun hasil pengujian simultan menunjukkan bahwa variabel *Customer Experience* dan *Service Recovery* berpengaruh terhadap *Corporate Image*.

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah : 5-6)

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”

(Hindia)

“Perjalanan kita masih panjang, semoga menyenangkan”

(Nadin Amizah)

“Your happiness is your priority”

“Life must go on and God has perfect timing, never early, never late”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Puji Syukur kepada Allah Subhannallahu Wa Ta'ala, karena atas berkat dan rahmat serta karunia-Nya yang telah memberikan segala kekuatan, kemudahan dan rezeki pada segala proses penulisan karya ini, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini di waktu yang tepat. Tidak lupa juga saya ucapkan shalawat serta salam kepada junjungan kita Baginda Nabi Muhammad Shalallahu 'alaihi wa salam serta para sahabat dan kerabat beliau.

1. Saya ucapkan terima kasih yang terdalam kepada kedua orang tua saya yang luar biasa, Ayahanda Taufik dan Ibu Nor Ahdiah. Terima kasih karena telah selalu jauh lebih berusaha dalam kondisi apapun untuk saya agar bisa merasakan proses ini, terima kasih atas perhatian, semangat, dukungan dan pastinya doa yang luar biasa tulus nya yang tidak pernah putus, sehingga saya bisa berhasil ditahap ini. Skripsi ini saya persambahkan sebagai bukti dari salah satu perjuangan mereka terhadap saya atas tanggung jawab nya sebagai orang tua dalam memberikan kehidupan dan pendidikan yang lebih baik.
2. Terima kasih kepada kakak dan kedua adik saya serta keluarga besar saya yang pasti selalu ikut membantu dan mendoakan dari awal perjalanan sampai saya bisa pada tahap ini.
3. Terima kasih kepada teman rasa saudara di grup Hati-Hati yaitu Risna Wulandari, Ferra Sri Sulistiawati dan Darajatun Hasanah. Terima kasih atas semua bantuan dan support yang tidak ada habisnya dari hal kecil sampai hal besar, dari awal proses perkuliahan sampai tahap akhir ini.
4. Terima kasih kepada sahabat baikku di bangku perkuliahan, yaitu Nabilah Agustina. Terima kasih sudah menjadi salah satu orang terdekat yang selalu membantu, terimakasih sudah saling merayakan hal-hal kecil dalam langkah ini, terima kasih atas kamar kos yang selalu terbagi ketika saya singgahi, terima kasih atas hal-hal baik serta lucu nya.
5. Terima kasih kepada Empat Gadis Desa yaitu Rizqiah Nailly, Eka Mutia Salsabila dan Nabilah Agustina yang telah memberikan dukungan dan

motivasi dalam penyelesaian skripsi ini dari awal sampai akhir serta terima kasih juga kepada teman-teman lokal PS 21A atas pertemanan dari awal sampai akhir.

6. Terima kasih juga yang pastinya kepada penulis skripsi ini, yaitu Arabiah. Terima kasih sudah sangat berusaha agar bisa menyelesaikan salah satu tanggung jawabnya, berusaha selalu bangkit di segala kondisi agar bisa ditahap ini, berusaha menemukan alasan-alasan kecil untuk tetap bisa hidup, berusaha menjadi pelawak untuk diri sendiri, berusaha agar selalu mampu dan bisa berdiri di kaki sendiri. Terima kasih.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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 Experience Dan Service Recovery Terhadap Corporate Image (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia 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 hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

2. Faqih El Wafa, SHI.,MSI., dan Yusuf Asyahr, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Mahmud Yusuf, SHI. M.S.I dan Lutpi Sahal, SHI. M.S.I selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktu 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
6. Mama dan Abah yang telah memberikan doa dan support nya dengan tulus dan tidak pernah habis. Terima kasih.

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, Aamiin.

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 158/1987 dan 0543/b/U/1987.

A. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	bā`	B	Be
ت	tā`	T	Te
ث	ṣā`	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Ĵim	J	Je
ح	hā`	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	khā`	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	rā`	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā`	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	zā`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fā`	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lām	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Wāwu	W	We
ه	hā`	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	yā`	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

رَبَّنَا	Ditulis	<i>Rabbanā</i>
مُتَكَبِّرٍ	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>

C. Ta' marbutah

1. Apabila dimatikan ditulis *h*

Apabila dimatikan ditulis *h*, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya.

Contoh:

هَبْه	Ditulis	<i>hibah</i>
-------	---------	--------------

2. Apabila ta'marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis *t*.

Contoh:

كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>Karāmatul-aulyā'</i>
--------------------------	---------	-------------------------

D. Vokal Pendek

ـَ	Kasrah	ditulis	I
ـِ	Fathah	Ditulis	A
ـُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal panjang

1	جاهلية Fathah + alif	Ditulis	Ā <i>Jāhiliyyah</i>
2	يسعى Fathah + ya'mati	Ditulis	Ā <i>yas'ā</i>
3	كريم Kasrah + ya'mati	Ditulis	ī <i>Karīm</i>
4	فروض Dammah + wawu mati	Ditulis	ū <i>furūd</i>

F. Vokal rangkap

1	بينكم Fathah + ya' mati	Ditulis	au– <i>Bainakum</i>
2	قول Fathah + wawumati	Ditulis	au– <i>Qaulun</i>

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

انتم	Ditulis	<i>a' antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u' iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la' insyakartum</i>

H. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* ditulis dengan menggunakan huruf “al”

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya

الصبح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساورة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

I. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Ẓawī al-furūd</i> atau <i>Ẓawilfurūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN JUDUL	ii
PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Signifikansi Penulisan	8
E. Definisi Operasional	9
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II <i>CUSTOMER EXPERIENCE, SERVICE RECOVERY, CORPORATE</i>	
<i>IMAGE</i>	12
A. <i>Corporate Image</i>	12
1. Pengertian <i>Corporate Image</i>	12
2. Indikator <i>Corporate Image</i>	15
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Corporate Image</i>	16
4. <i>Corporate Image</i> Dalam Perspektif Ekonomi Islam	17

B. <i>Service Recovery</i>	20
1. Pengertian <i>Service Recovery</i>	20
2. Indikator <i>Service Recovery</i>	22
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Service Recovery</i>	22
C. <i>Customer Experience</i>	23
1. Pengertian <i>Customer Experience</i>	23
2. Indikator <i>Customer Experience</i>	25
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Customer Experience</i>	26
D. Kajian Penelitian Terdahulu	27
E. Kerangka Berpikir	31
F. Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel	34
D. Teknik Pengambilan Sampel	35
E. Data dan Sumber Data	36
F. Variabel dan Indikator	37
G. Teknik Pengumpulan Data	39
H. Teknis Analisis Data	39
I. Tahapan Penelitian	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian	48
B. Pembahasan	78
BAB V PENUTUP	82
A. Simpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengaduan Nasabah BSI Tahun 2021-2024	4
Table 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Indikator Variabel Bebas	38
Tabel 3.2 Indikator Variabel Terikat	38
Tabel 4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan umur Responden	50
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden	51
Tabel 4.4 Variabel <i>Customer Experience</i> (X1)	52
Tabel 4.5 Variabel <i>Service Recovery</i> (X2)	55
Tabel 4.6 Variabel <i>Corporate Image</i> (Y)	57
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel <i>Customer Experience</i>	60
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel <i>Service Recovery</i>	61
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel <i>Corporate Image</i>	62
Tabel 4.10 Uji Reabilitas	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test	67
Tabel 4.14 Uji Multikolonieritas.....	68
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinas (R ²)	73
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (T).....	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (F)	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Ilustrasi Kerangka Berpikir	31
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram	65
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot	66
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedistisitas	70