

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI BANK SYARIAH KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR**

SKRIPSI

OLEH:

SA'DIAH



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

20225 M/1447 H

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI BANK SYARIAH KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR**

SKRIPSI

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

Oleh:

Sa'diah

180105020267

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2025 M/1447 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sa'diah
NIM : 180105020267
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 16 April 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, 18 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,
Tanda tangan



Sa'diah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434; 6777955 Banjarmasin 70235

e-mail: febi@uin-antasari.ac.id/febi_uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : B- 301 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/06 /2025

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi atas nama Saudara (i) :

Nama : Sa'diah
NIM : 180105020267
Jurusan : Perbankan Syariah
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
Judul : DI BANK SYARIAH KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

BEBAS PLAGIASI

Dengan Presentasi Plagiat 22 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 30 Juni 2025
Kepada Jurusan

Fath El Wafa

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah
Di bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur

Ditulis oleh : Sa'diah

NIM : 180105020267

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Progra Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2024/2025

Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 16 April 1999

Alamat : Jl. Veteran Km. 5,5 Sei Gardu Rt. 013 kelurahan
Pengambangan Kec. Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin,
Provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia.

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan sebelumnya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan siding Tim penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 11 Juni 2025

Mengetahui,
Ketua program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Pembimbing

UIN Antasari Banjarmasin



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rohanah', is written over a horizontal line.

Rohanah Faridah, SE,MM.

197804272009012010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur”, ditulis oleh Sa’diah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum’at

Tanggal : 25 Juli 2025

Dinyatakan LULUS dengan predikat : B+ (75,6)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama

1. Dr. Radiansyah, S.Ag., M.Pd.I
(Ketua)
2. Hj. Rohana Faridah, S.E., M.M
(Anggota)
3. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I
(Anggota)
4. Elida Maharani, S.E.I., M.M
(Anggota)

Tanda Tangan

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

ABSTRAK

Sa'diah. 2025. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur*. Skripsi, Program Studi Perbankan syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Rohanah Faridah, SE., MM.

Kata Kunci: Bank syariah, Kualitas pelayanan, kepuasan Nasabah

Bank Islam disebut dengan bank syariah, adalah bank yang beroperasi tanpa mengandalkan bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Quran dan hadis.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dalam bidang ekonomi perbankan. Karenanya, untuk memperoleh data yang diperlukan, penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner dan dokumentasi. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 50 responden. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dibuktikan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas layanan memiliki nilai P-Value 0,000 dimana nilai probabilitas ini dibawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Kecamatan Banjarmasin Timur, dan Kontribusi Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur adalah sebesar 94,7%, sedangkan sisanya 5,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini.

ABSTRACT

Sa'diah. 2025. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Bank Sharia, East Banjarmasin District. Thesis, Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business. Instructor: Rohanah Faridah, SE., MM.*

Keywords: *Islamic banks, Service quality, customer satisfaction*

Islamic banks, called Islamic banks, are banks that operate without relying on interest. Islamic banks can also be interpreted as financial/banking institutions whose operations and products are developed based on the Quran and hadith.

This research is a quantitative research in the field of banking economics. Therefore, to obtain the necessary data, the author collected data using questionnaires and documentation. In this study, the sampling technique used the accidental sampling technique. The number of samples used was 50 resonances.

The data analysis used is simple linear regression. Based on the results of the analysis and discussion that has been proven, the conclusion of this study is that the quality of service has a P-Value value of 0.000 where this probability value is below 0.05, then it can be concluded that the variable of service quality affects customer satisfaction in East Banjarmasin District, and the contribution of the influence of service quality on customer satisfaction of Bank Syariah of East Banjarmasin District is 94.7%, While the remaining 5.3% is explained by other variables that were not disclosed in this study.

MOTTO

“Barang siapa bertawakkal kepada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya dan sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendakin-Nya)” (QS. Ath-Thalaq: 3)

“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan.” (Al-Mujadillah: 11)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan karya ini. Shalawat serta salam saya panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW. Beserta para sahabat dan kerabat beliau hingga akhir zaman.

Sebuah pencapaian awal yang sangat saya syukuri atas seluruh nikmat dan karunia dari proses yang saya lalui sampai saat ini. Saya persembahkan karya ini untuk orang-orang yang sangat berarti di dalam hidup saya.

1. Untuk Dosen Pembimbing ibu Hj.Rohana Faridah,SE.,M.M yang telah memberikan bantuan, doa, dan dukungan hingga selesainya skripsi ini.
2. Untuk Keluarga tercinta Abah Hamrunsyah, Mama tercinta Maisyarah dan suami tercinta Muhammad Hariyadi yang selalu mendoakan, mendukung, dan berkorban demi kebaikan serta kelancaran pada pendidik saya.
3. Untuk sahabat saya terbaik saya Syania Shalehati, Raudatun Nisa, Noor Aida yang senantiasa memberikan arahan, dukungan, serta motivasi.
4. Untuk teman-teman seperjuangan saya Lokal D Perbankan Syariah yang telah kebersamai dalam perjalanan saya selama di bangku kuliah.

Akhir kata, untuk semua pihak yang telah memberikan atas terselesaikannya karya ini, saya ucapkan terimakasih yang sangat mendalam. Semoga Allah SWT. membaasnya dengan berlipat ganda. Aamiin Yaa Rabbal'alamin.

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	a'	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

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

III. 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 zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

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

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

IV. Vokal pendek

_____	fathah	ditulis	a
_____	kasrah	ditulis	i
_____	dammah	ditulis	u
شُكِرَ	fathah	ditulis	syakara
قُرِئَ	kasrah	ditulis	quri'a
بُطِنَ	dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كَامِلَةٌ	ditulis ditulis	<i>kamilah</i>
2	fathah + ya mati صَلَّى	ditulis ditulis	<i>salla</i>
3	kasrah + ya mati سَلَبَ	ditulis ditulis	<i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صَدُورٌ	ditulis ditulis	<i>sudur</i>

VI. Vokal rangkap

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

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

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

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

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

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	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 الوالدین	ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

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 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur”, 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, S.HI,M.SI dan Yusuf Asyabri, S.E., M.E. selaku Ketua dan Sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin..
3. Rohanah Faridah, SE., MM, 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.

Akhir kata penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, penulis masih melakukan kesalahan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis meminta maaf yang sedalam-dalamnya atas kesalahan yang dilakukan penulis

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, 05 Juni 2025

Sa'diah

180105020267

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan	10
D. Definisi Operasional	11
E. Penelitian Terdahulu	13
F. Sistematika Pembahasan	16
BAB II KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH	18
A. Bank Syariah.....	18
B. Kualitas Layanan	25
C. Pelayanan.....	39
D. Kepuasan Nasabah.....	44
E. Kerangka Penelitian.....	49
F. Hipotesis Penelitian	49

BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Jenis Penelitian	51
B. Lokasi Penelitian.....	52
C. Populasi dan Sampel Penelitian	52
D. Data dan Sumber Data	53
E. Variabel Penelitian.....	54
F. Teknik Pengumpulan Data.....	55
G. Teknik Analisa Data.....	57
 BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN HASIL PENELITIAN	 62
A. Penyajian data	62
B. Pembahasan	71
 BAB V PENUTUP	 75
A. Simpulan.....	75
B. Saran	77
 DAFTAR PUSTAKA	 77

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Variabel.....	56
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4. 2 Usia Pendidikan.....	62
Tabel 4. 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisioner.....	63
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas.....	66
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Regresi Sederhana.....	69
Tabel 4. 7 Hasil Koefisien Determinasi.....	69
Tabel 4. 8 Hasil Uji Parsial.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	49
Gambar 4. 1 Scatter plot.....	68