

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DI BMT KHAIRUL AMIN BERKAH CABANG  
MARTAPURA**

**SKRIPSI**

**OLEH  
JUMIATUL AKBARI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2026 M / 1448 H**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DI BMT KHAIRUL AMIN BERKAH CABANG  
MARTAPURA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi

**Oleh :**

**Jumiatul Akbari**

**220105020014**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
2026 M / 1448 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jumiatul Akbari  
NIM : 220105020014  
Tempat/ Tanggal Lahir : Amuntai, 05 Desember 2003  
Jurusan/ Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas/ Program : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Strata Satu (S-1)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 10 Juni 2026  
Yang membuat pernyataan



---

Jumiatul Akbari

## SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : B-242/Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/06/2026

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 : Jumiatul Akbari  
NIM : 220105020014  
Program Studi : S1 Perbankan Syariah  
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT KHAIRUL AMIN BERKAH CABANG MARTAPURA

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

**BEBAS PLAGIASI**  
**Dengan Presentasi Plagiat 22 %**

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 15 Juni 2026  
Kepala Prodi Perbankan Syariah



  
Faizil El Wafa, S.H.I., M.S.I  
NIP. 199005232018011002

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura

Ditulis oleh : Jumiatul Akbari

NIM : 220105020014

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2025/2026

Tempat Tanggal Lahir : Amuntai, 5 Desember 2003

Alamat : Desa Kota Raja Amuntai Selatan, Hulu Sungai Utara

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, 10 Juni 2026

Menyetujui

<p>Pembimbing I</p>  <p>Dr. H. Muhammad Hikam, Ic., MA.Ek NIP. 198406162019031004</p>	<p>Pembimbing II</p>  <p>Elida Mahrani, S.E., M.M NIP. 198610302023212040</p>
<p>Mengetahui,</p> <p>Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin</p>   <p>Faqih El Wafa, SHL., MSI. NIP. 199005232018011002</p>	

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura”, ditulis oleh Jumiatul Akbari NIM : 220105020014, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

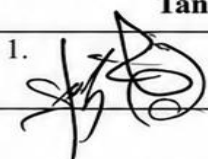



Hari : Rabu  
Tanggal : 24 Juni 2026  
Dinyatakan LULUS dengan predikat : B+, Bobot (3,5)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. ZAKI MUBARAK, SE., M.Si  
NIP. 19771031200212002

## TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	
1	Dr. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.S.I	1. 	
2	Dr. Radiansyah, S.Ag., M.Pd.I.		2. 
3	Dr. M. Hikam, Lc., M.A.Ek.	3. 	
4	Yusuf Asyahri, S.E., M.E		4. 

## ABSTRAK

**Jumiatul Akbari.** 220105020014. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura. Pembimbing Dr. H. Muhammad Hikam, Lc., MA.Ek dan Elida Mahriani, S.E.I., M.M. pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. 2026

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, BMT, CARTER

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih adanya nasabah BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura yang merasa kurang puas terhadap kejelasan informasi yang diberikan lembaga, khususnya terkait prosedur layanan, akad, dan ketentuan produk. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan nasabah dengan kualitas pelayanan yang diterima, sehingga perlu dikaji secara ilmiah untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang konkret bagi lembaga.

Jenis penelitian adalah *field research* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi berjumlah 1.909 nasabah dan sampel sebanyak 100 responden diperoleh melalui rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala Likert, dengan variabel kualitas pelayanan diukur melalui dimensi CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy* ,dan *Responsiveness*) dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dibuktikan dengan nilai korelasi Pearson  $r = 0,972$  yang tergolong sangat kuat, persamaan regresi  $Y = 9,173 + 0,177X$ , nilai  $t$  hitung sebesar 40,856 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , serta koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,945 yang berarti 94,5% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan BMT, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan nasabah

## **ABSTRACT**

Jumiatul Akbari. 220105020014. The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction at BMT Khairul Amin Berkah, Martapura Branch. Supervisors: Dr. H. Muhammad Hikam, Lc., MA.Ek and Elida Mahriani, S.E.I., M.M., Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, Antasari State Islamic University, Banjarmasin. 2026

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, BMT, CARTER*

*This study was motivated by the fact that some customers of the BMT Khairul Amin Berkah Martapura Branch remain dissatisfied with the clarity of information provided by the institution, particularly regarding service procedures, contracts (akad), and product terms. This situation indicates a gap between customer expectations and the quality of service received, necessitating a scientific analysis to provide concrete recommendations for improvement.*

*This study employs field research with a quantitative approach. The population consisted of 1,909 customers, and a sample of 100 respondents was selected using the Slovin formula with a 10% margin of error. Data were collected via Likert-scale questionnaires; service quality was measured using the CARTER dimensions (Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, and Responsiveness) and analyzed using simple linear regression.*

*The results demonstrate a positive and significant relationship between service quality and customer satisfaction. This is evidenced by a Pearson correlation coefficient ( $r$ ) of 0.972 (indicating a very strong relationship), a regression equation of  $Y = 9.173 + 0.177X$ , a calculated  $t$ -value of 40.856 (with a significance level of  $0.000 < 0.05$ ), and a coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.945, meaning that 94.5% of customer satisfaction can be explained by service quality. These findings indicate that the higher the quality of service provided by the BMT, the greater the satisfaction experienced by the customers.*

## **MOTTO**

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(Q.S Al Baqarah: 286)

*"Success is not final, failure is not fatal: It is the courage to continue that counts."*

(Winston Churchill)

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya. Atas izin, kekuatan, dan kemudahan yang diberikan, penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW, suri teladan umat sepanjang masa. Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Cinta pertama dan panutanku yang sudah berada di surga Ayahanda Abdul Hakim (alm) dan pintu surgaku Ibunda Siti Arafatillah, Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang di berikan yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, serta motivasi yang tiada henti dalam setiap langkah perjalanan hidup dan pendidikan saya. Terima kasih atas segala cinta dan perjuangan yang telah diberikan dan selalu memberikan yang terbaik untuk anaknya, tak kenal lelah mendoakan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga ayah Bahagia di surga dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
2. Teruntuk kakak penulis, kakak Saidah Napisah, S.H dan Karimah, dan suaminya kakak Wahyudi, S.H dan Aldipo Prayudi, sosok luar biasa yang telah menjadi sumber kekuatan, yang selalu membantu baik dari segi materi maupun dukungan dan harapan selama perjalanan pendidikan ini.
3. Teruntuk keponakan tercinta Muhammad Shakil Ibrahim dan Muhammad Hideo Aksaya Rafif, terimakasih atas kelucuaan yang membuat Penulis

semangat dan selalu membuat Penulis senang, sehingga Penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.

4. Teruntuk Keluarga besar penulis yang tidak dapat penulis sebutkan semua namanya satu per satu, yang senantiasa memberikan dukungan, baik secara moral maupun material, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Kepada sahabat-sahabat ku warga qube0tu Bella, Nazila, Nadya, Nida, Shofa, Alfisah, Alda dan teman-teman Lokal A Perbankan Syariah 2022 lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, bantuan, motivasi, serta cerita yang telah dilalui bersama selama masa perkuliahan. Terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan ini, baik dalam suka maupun duka.
6. Terakhir, penulis mempersembahkan karya ini untuk diri sendiri yang telah berusaha, bertahan, dan berjuang hingga tahap ini. Semoga pencapaian ini menjadi motivasi untuk terus berkembang dan memberikan manfaat di masa yang akan datang. Skripsi ini bukan akhir dari segalanya tetapi ini awal perjalanan untuk memulai lembaran baru menjadi seseorang yang dewasa dan perjalanan untuk membuka pintu rezeki dan orang yang ada disekitarmu.

## 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	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍa	Ḍ	zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	es dan ye
---	------	----	-----------

ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	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
ء	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	·	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُوس	Ditulis	<i>Al-qudūs</i>

## III. Ta'marbutah di akhir kata

### a) Bila dimatikan ditulis h

جَامِعَةٌ	Ditulis	<i>Jāmi'ah</i>
مَكْتَبَةٌ	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

### b) Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

المَكْتَبَةُ الْجَمِيلَةُ	Ditulis	<i>Al-maktabah al-jamilah</i>
---------------------------	---------	-------------------------------

## IV. Vokal Pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
َ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	Quri'a
بنطق	Dammah	Ditulis	Yantiq

### V. Vokal Panjang

.	Fathah + alif كامل	Ditulis	Ā kāmilah
.	Fathah + ya' mati صل	Ditulis	āṣallā
.	Kasrah + ya' mati شديد	Ditulis	Ī syadīd
.	Dammah + wawu mati صداور	Ditulis	ū ṣudūr

### VI. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati رويد	Ditulis	i ruwaidun
----	---------------------------	---------	------------

2.	Fathah + wawu mati وَفِرْعَوْنَ نِيًّا لَوْتَادَ	Ditulis	Au wa fir'auna zi al-autād
----	---	---------	----------------------------------

**VII. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof**

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

**VIII. Kata sandang alif + lam**

**a) Bila diikuti huruf *Qomariyyah***

الْقُرْآنِ	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْكِتَابِ	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

**b) Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan**

الصُّبْحِ	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
السَّاهِرَةِ	Ditulis	<i>as-Sāhirah</i>

**IX. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بِرُّوَالْوَالِدِينَ	Ditulis	<i>Birru al-wālidaini</i>
إِذَا الشَّمْسُ	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulisan dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul; "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Penyusun Skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Prof. Dr. Hj. Nida Mufidah, M.Pd**, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam proses perkuliahan.
2. **Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si, M.Fin**, selaku Dekan Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah memberikan izin dan dukungan akademik.
3. **Faqih El Wafa, SHL., MSI**, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, atas arahan dan kebijakannya selama penulis menjalankan studi.
4. **Dr. H. Muhammad Hikam, Ic., MA.Ek** , selaku dosen pembimbing pertama, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga dalam penyusunan proposal ini.

5. **Elida Mahriani,S.E.I.,M.M** , selaku dosen pembimbing kedua, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga dalam penyusunan proposal ini.
6. Seluruh dosen dan staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu, pengalaman dan motivasi selama masa studi.
7. Seluruh pihak BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura, khususnya manajer yang telah bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini

Banjarmasin, 19 Juni 2026

Penulis,

Jumiatul Akbari

NIM. 220105020014

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>MOTTO</b> .....	viii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	ix
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA</b> .....	xi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xviii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xx
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Signifikasi Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II KUALITAS DAN KEPUASAN NASABAH</b> .....	10
A. Kajian Teori.....	10
1 . Kualitas Pelayanan .....	10
2. Konsep Kepuasan Nasabah .....	19
3. <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> .....	24
B. Kajian Penelitian Terdahulu .....	33
C. Kerangka Pikir.....	39
D. Hipotesis Penelitian.....	40

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	41
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	41
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
D. Teknik Pengambilan Sampel .....	42
E. Data dan Sumber Data .....	43
F. Variabel dan Indikator .....	45
G. Teknik Pengumpulan Data.....	45
H. Teknik Analisis Data .....	47
I. Hipotesis Penelitian .....	53
J. Tahapan Penelitian.....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	56
A. Hasil.....	56
B. Pembahasan .....	85
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	93
A. Simpulan.....	93
B. Saran.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	96
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	93

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skor Berdasarkan Skala Likert. ....	44
Tabel 3. 2 Indikator Variabel. ....	45
Tabel 3. 3 Blueprint Kuesioner .....	46
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	66
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	68
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama tahun menjadi nasabah .	69
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	70
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	72
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	75
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov.....	77
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	78
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	79
Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	81
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square).....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	39
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Koperasi BMT Khairul Amin Berkah Martapura.....	59