

**KORELASI KUALITAS PELAYANAN *WEEKEND BANKING*
DENGAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK KALSEL
KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH Q MALL
BANJARBARU**

SKRIPSI

OLEH

ATI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2018 M/1439 H**

**KORELASI KUALITAS PELAYANAN *WEEKEND BANKING* DENGAN
KEPUASAN NASABAH PADA BANK KALSEL KANTOR CABANG
PEMBANTU SYARIAH Q MALL BANJARBARU**

SKRIPSI

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

**Oleh:
ATI
NIM. 1301160247**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2018 M/1439 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ati
NIM : 1301160247
Tempat/Tgl.Lahir : Baruh Jaya, 06 Juni 1995
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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 karena-nya batal demi hukum.

Banjarmasin, 20 Desember 2017

Yang membuat pernyataan,



Ati

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Korelasi Kualitas Pelayanan *Weekend Banking* Dengan
Kepuasan Nasabah Pada Bank Kalsel Kantor Cabang
Pembantu Syariah Q Mail Banjarbaru

Ditulis oleh : Ati
NIM : 1301160247
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2017/2018
Tempat/Tanggal lahir : Baruh Jaya, 06 Juni 1995
Alamat : Jl. Manunggal II No. 70, Kel. Kebun Bunga, Kec.
Banjarmasin Timur.

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

Banjarmasin, Desember 2017

Pembimbing I

Drs. H. Ruslan, M. Ag
NIP. 19660502 199102 1 001

Pembimbing II

Erissa Nilasari, S.P., M.P
NIP.19840828 200901 2 006

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

H. H. Fauzid Asnawi, Lc. M.Si
NIP. 19790410 200550 1 010



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Korelasi Kualitas Pelayanan *Weekend Banking* Dengan Kepuasan Nasabah Pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru", ditulis oleh Ati, telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 16 Januari 2018

Dan dinyatakan LULUS dengan nilai 82 Predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Drs. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP. 196006091988031003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, MH. (Ketua)	1. 
2. Drs. H. Ruslan, M.Ag. (Anggota)	2. 
3. Erissa Nilasari, S.P, M.P. (Anggota)	3. 
4. Arie Sulistyoko, S.Sos., MH. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Ati. 2017, *Korelasi Kualitas Pelayanan Weekend Banking Dengan Kepuasan Nasabah Pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (1) Drs. H. Ruslan, M.Ag. (2) Erisa Nilasari, S.P, M.P.

Kata Kunci: Pelayanan *Weekend Banking*, Kepuasan Nasabah

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya layanan terbaru yang dikeluarkan oleh Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru, yaitu pelayanan *weekend banking*. Pelayanan ini bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin bertransaksi dihari libur.

Tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan *weekend banking* Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru yang meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* mempunyai korelasi dengan kepuasan nasabah.

Penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*Field Research*), bersifat kuantitatif. Penelitian ini dilakukan melalui pengumpulan data dengan alat bantu kuesioner yang diberikan kepada responden yakni nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 95 orang. Untuk pengujian analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS 22 *for windows*. Analisis uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *product moment pearson*. Uji analisis reliabilitas menggunakan teknik *cronbach's alpha*. Kemudian dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan teknik *rank spearman Correlation*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki korelasi dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

MOTTO

MAN JADDA WAJADA

Siapa Bersungguh-Sungguh Pasti Berhasil

MAN SHABARA ZHAFIRA

Siapa Yang Bersabar Pasti Beruntung

MAN SARAALA DARBIWASHALA

Siapa Menapaki Jalan-Nya Akan Sampai Ke Tujuan

Sumber: Kitab Mahfuzat

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah yang Maha Pengasih Maha Penyayang. Atas Izin Allah dan Karunia-Nya sehingga skripsi ini bisa diselesaikan.

Shalawat dan Salam selalu terucap pada kekasih-Nya
Suri Tauladan Kita, Rasulullah Saw.

Skripsi ini saya persembahkan untuk “Ayahanda Fauzi, dan Ibunda tercinta Hamriah” yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk merasakan dunia pendidikan hingga sampai keperguruan tinggi. Terima kasih atas dukungannya baik moril maupun materil, do’a serta kasih sayang. Anandakan berusaha untuk selalu berbakti dan menjadi kebanggaan kalian.

Adik saya tersayang “Khairunnisa” yang telah membantu serta memberikan saya motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

Untuk Bapak Drs. H. Ruslan, M.Ag dan Ibu Erissa Nilasari, SP, MP. terima kasih telah memberikan bimbingan, nasehat dan ilmu yang sangat berguna sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Guru-guru dan dosen yang telah mendidik dan membagi ilmu pengetahuan dan pengalaman.

Untuk “sahabat-sahabatku” teman-teman seperjuangan (PS A 2013), saudari Asrama Rakat Mufakat Putri HSS, dan teman-teman lainnya yang telah membantu tercapainya skripsi ini, kalianlah yang selalu memberikan semangat dan keceriaan di hatiku.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

Sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	H	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	Š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	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
هـ	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta‘aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

3. Ta’marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

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

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā’</i>
---------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zak ātul-fitri</i>
------------	---------	-----------------------

4. Vokal Pendek

ـِ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـَ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>

ُ	Dammah	Ditulis	U
---	--------	---------	---

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جهلية	Ditulis	<i>ā-jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	Ditulis	<i>ā - yas 'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	<i>i -karim</i>
4	Dammah + wawu ماتى فروض	Ditulis	<i>ū - furū,d</i>

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	<i>ai-Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	<i>au -Qaulun</i>

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

أأنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أأعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لأئن شكر تم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b) Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syam</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	Żawi al-furūd atau Żawil furūd
أهل السنة	Ditulis	Ahl as-sunnah atau ahlussunnah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه
أجمعين. أما بعد.

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji dan syukur dipanjatkan bagi Allah SWT, Tuhan seru sekalian alam. Salawat dan salam kepada semulia-mulia sekalian Nabi dan Rasul, yaitu Penghulu kita Nabi Besar Muhammad SAW, juga kepada keluarganya dan sahabat, kerabat serta orang-orang yang istiqamah mengikuti petunjuknya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik dalam bentuk dukungan, bimbingan dan arahan serta motivasi sehingga tugas akhir dari penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dan kepada mereka semua saya ucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Drs. H. Ruslan, M. Ag dan Ibu Erisa Nilasari, S.P, M.P selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan petunjuk, arahan, koreksi dan saran-saran dalam penyusunan konsep, materi/isi dan metode pembuatan skripsi ini hingga penulis berhasil menyelesaikannya.

4. Para Dosen maupun Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang selama ini memberikan ilmu dan pendidikan kepada penulis sampai penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas ini.
5. Kepala Perpustakaan dan staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, yang telah banyak membantu meminjamkan buku-buku yang diperlukan untuk kepentingan studi maupun dalam penyusunan skripsi ini.
6. Pimpinan serta karyawan Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru yang berkenan memberikan izin riset dan membantu dalam pelaksanaan penelitian serta memberikan data demi lancarnya penelitian yang dilaksanakan.
7. Seluruh responden yang memberikan data untuk penyusunan penelitian ini.
8. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga semua bantuan yang diberikan mendapat ganjaran di sisi Allah SWT. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Aamiin ya rabbal ‘alamin.

Banjarmasin, Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikasi Penelitian	7
E. Definisi Operasional	8
F. Kerangka Pemikiran	11
G. Hipotesis Penelitian	12
H. Kajian Pustaka	13
I. Sistematika Penulisan	17
 BAB II KORELASI KUALITAS PELAYANAN DENGAN	
KEPUASAN NASABAH.....	19
A. Kualitas Pelayanan	19
1. Pengertian Kualias Pelayanan	19
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	22
3. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	23
B. Kepuasan Nasabah.....	29
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	29

2. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah	31
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan....	
(Nasabah)	33
 BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel.....	36
D. Data dan Sumber Data	37
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Desain Pengukuran	39
G. Teknik Analisis Data	42
 BAB IV HASIL PENELITIAN	47
A. Data Penelitian.....	47
1. Profil Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall	
Banjarbaru	47
2. Data Responden Berdasarkan Karakteristik.....	48
3. Data Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Variabel.....	
X dan Y	52
B. Pengujian Hipotesis	66
1. Uji Validitas	66
2. Uji Reliabilitas	67
3. Uji Korelasi <i>Rank Spearman</i>	69
a. Uji Hipotesis Secara Parsial (t)	69
C. Pembahasan	74
 BAB V PENUTUP.....	81
A. Simpulan.....	81
B. Saran	81
 DAFTAR PUSTAKA	82
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	
 RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 3. 1.....	39
2. Tabel 3. 2.....	40
3. Tabel 3. 3.....	45
4. Tabel 4. 1.....	47
2. Tabel 4. 2.....	47
3. Tabel 4. 3.....	48
4. Tabel 4. 4	48
5. Tabel 4. 5.....	49
6. Tabel 4. 6.....	50
7. Tabel 4. 7.....	51
8. Tabel 4. 8.....	51
9. Tabel 4. 9.....	52
10. Tabel 4. 10.....	52
11. Tabel 4. 11.....	53
12. Tabel 4. 12.....	53
13. Tabel 4. 13.....	54
14. Tabel 4. 14.....	55
15. Tabel 4. 15.....	55
16. Tabel 4. 16.....	56
17. Tabel 4. 17.....	56
18. Tabel 4. 18.....	57
19. Tabel 4. 19.....	57
20. Tabel 4. 20.....	58
21. Tabel 4. 21.....	58
22. Tabel 4. 22.....	59
23. Tabel 4. 23.....	59
24. Tabel 4. 24.....	60
25. Tabel 4. 25.....	60
26. Tabel 4. 26.....	61
27. Tabel 4. 27.....	62
28. Tabel 4. 28.....	62
29. Tabel 4. 29.....	63
30. Tabel 4. 30.....	64
31. Tabel 4. 31.....	65
32. Tabel 4. 32.....	66
33. Tabel 4. 33.....	66
34. Tabel 4. 34.....	66
35. Tabel 4. 35.....	66
36. Tabel 4. 36.....	67
37. Tabel 4. 37.....	67
38. Tabel 4. 38.....	68