PENGARUH KUALITAS LAYANAN MIGRASI REKENING BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP KEPUASAN EX. NASABAH BRI SYARIAH DI BANJARBARU (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP BANJARBARU A. YANI)

OLEH

SUKMA WIJAYA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1444

PENGARUH KUALITAS LAYANAN MIGRASI REKENING BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP KEPUASAN EX. NASABAH BRI SYARIAH DI BANJARBARU (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP BANJARBARU A. YANI)

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk memenuhi sebagai syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi

Oleh :
Sukma Wijaya
180105010068

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/1444 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Sukma Wijaya
NIM	: 180105020363
Tampat/Tgl Lahir	: Babai / 07 November 2000
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 pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin,
Yang membuat pernyataan,
Tanda Tangan



Sukma Wijaya

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	:	Pengaruh Kualitas Layanan Migrasi Rekening Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Ex. Nasabah BRI Syariah Di Banjarbaru (Studi Kasus Pada Bank Syarah Indonesia KCP A. Yani Banjarbaru)
Ditulis oleh	:	Sukma Wijaya
NIM	:	180105020363
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Program	:	Strata Satu (S-1)
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Tahun Akademik	:	2022/2023
Tempat dan tanggal lahir	:	Babai, 07 November 2000
Alamat	:	Desa Babai, Rt. 02 Rw. 01, Kecamatan Karau Kuala, Kabupaten Barito Selatan, Kalimantan Tengah

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, 07 Desember 2022

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

Dr. Syaugi Mubarak Seff. M.A
NIP. 197002062000031002

Pembimbing

Dr. Isa Sayyid. M. Si
NIP. 198305262011012007

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Layanan Migrasi Rekening Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Eks Nasabah BRI Syariah Di Banjarbaru (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani)", ditulis oleh Sukma Wijaya, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 04 Januari 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 80 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Sukarni, M. Ag.
NIP. 19630417 1999102 1 001

TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. Dr. Syaugi, S.Ag., M.A. (Ketua)	1.
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.S.I. (Anggota)	2.
3. H. Abdul Gafur, Lc., M.A. (Anggota)	3.
4. Yusuf Asyahri, S.E., M.E. (Anggota)	4.

iv

ABSTRAK

Sukma Wijaya. 2022. *Pengaruh Kualitas Layanan Migrasi Rekening Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Ex. Nasabah BRI Syariah Di Banjarbaru (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani)*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. Syaugi Mubarak Seff, M.A.

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas Layanan, Migrasi Rekening

Penelitian ini dilatarbelakangi atas adanya keluhan dari nasabah pada pelayanan migrasi rekening Bank Syariah Indonesia khususnya ex. Nasabah BRI Syariah. Proses migrasi rekening adalah bagian yang sangat penting bagi nasabah, karena dana mereka secara otomatis akan berpindah dan saldo akan menjadi 0 (nol) rupiah. Migrasi rekening tersebut akan membuat nasabah menggunakan produk rekening bank yang baru, dan pada saat proses migrasi juga akan menimbulkan nilai kepuasan yang berbeda-beda dari masyarakat.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah nasabah ex. BRI Syariah yang melakukan migrasi ke Bank Syariah Indonesia dan sampel penelitian berjumlah 35 orang. Pengumpulan data dilakukan menggunakan angket dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai simultan F hitung 6,372 lebih besar dari F tabel yakni 2,372. Menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Ini juga dilihat dari nilai signifikansi 0,000 > 0,05 dan besar pengaruh tersebut adalah 52,4%. Adapun variabel bukti fisik berpengaruh negatif sebesar -0,421, variabel kehandalan berpengaruh positif sebesar 2.826, variabel jaminan berpengaruh negatif sebesar -0,068, variabel daya tanggap berpengaruh negatif sebesar -1,519, dan variabel empati berpengaruh positif sebesar 2.750.

MOTTO

"Jangan hanya menunggu, tapi ciptakan waktu untuk memulai tekatmu."

"*Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya.*"

(QS. Al-Baqarah: 186)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Kedua orang tua tercinta, Abah (Rusmita) dan Almh. Mama (Almh. Renni) yang senantiasa mendoakan, memberikan cinta, pengorbanan, dukungan dan kasih sayang yang tidak akan ada habisnya.

Saudari kandung saya (Sunia) dan Novita Ramadhani

Sahabat dan teman-teman yang selalu ada dan sudah banyak membantu dalam penulisan 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	s\a’	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h}a’	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha’	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z\al	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	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a’	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a’	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

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبّر	Ditulis	*Mutakabbir*
القدوس	Ditulis	*al-qudu>s*

III. Ta’ *marbutah* di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	*ja>mi’ah*
مكتبة	Ditulis	*Maktabah*

(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	*al-maktabah al-jami>lah*

IV. Vokal pendek

ـَ	Fathah	Ditulis	A
ـِ	Kasrah	Ditulis	I

ِ			
ُ	dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	dammah	Ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif **كاملة**	Ditulis Ditulis	*a>* *ka>milah*
2	fathah + ya mati **صلى**	Ditulis Ditulis	*a>* *s}alla>*
3	kasrah + ya mati **شديد**	Ditulis Ditulis	*i>* *syadi>d*
4	dammah + wawu mati **صدور**	Ditulis Ditulis	*u>* *s}udu>r*

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati **رويد**	Ditulis Ditulis	Ai *Ruwaidun*
2	fathah + wawu mati **وفرعون ذي الأوتاد**	Ditulis Ditulis	Au *wa fir'auna z\i al-auta>d*

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

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	*a'antum asyaddu khalqan*

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	*al-Qur'a>n*
الكتاب	Ditulis	*al-kita>b*

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan di*idgamkan*

الصبح	Ditulis	*as}-s}ubh}u*
الساهرة	Ditulis	*as-sa>hirah*

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	*birru al-wa>lidaini*
إذا الشمس	Ditulis	*Iz\a asy-syamsu*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT tuhan semesta alam atas segala berkat rahmat limpahan karunia, nikmat dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam kita haturkan kepada panutan Nabi Besar, yaitu penghulu kita Nabi Muhammad SAW, beserta kepada keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari segala khilaf dan segala kekurangan, penulis sangat merasa bersyukur dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Layanan Migrasi Rekening Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Ex. Nasabah BRI Syariah Di Banjarbaru (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani)".**

Dengan kesempatan ini tidak ada kata yang tertulis selain rasa terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada segenap pihak yang telah memberikan dukungan, baik berupa bantuan, bimbingan, do'a maupun perhatian yang diberikan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini.

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. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, M.SI selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang telah menyetujui judul skripsi yang sudah diajukan penulis.
3. Bapak Yusuf Asyahri, S.E, M.E selaku sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Syaugi Mubarak, Seff. MA selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, dan koreksi dalam penentuan judul serta penulisan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah mengajarkan dan membagikan ilmu kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
7. Pimpinan, Karyawan dan Nasabah BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A.Yani yang telah membantu peneliti dalam riset dan pengumpulan data.

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 pengetahuan dalam ekonomi dan bisnis Islam.

Banjarmasin, 7 Desember 2022



Sukma Wijaya

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 ..... **xix**

BAB I PENDAHULUAN ..... 1.
A. Latar Belakang ..... 1.
B. Rumusan Masalah ..... 7.
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian ..... 7.
D. Definisi Operasional ..... 8.
E. Penelitian Terdahulu ..... 11.
F. Hipotesis Penelitian ..... 21.
G. Sistematika Penulisan ..... 21.

BAB II KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH ..... **23**.
A. Kualitas Layanan ..... 23.
1. Pengertian Kualitas ..... 23.
2. Pengertian Layanan ..... 24.
3. Pengertian Kualitas Layanan ..... 24.
4. Dimensi Kualitas Layanan ..... 25.
5. Kualitas Layanan dalam Perspektif Ekonomi Syariah ..... 26.
B. Kepuasan Nasabah ..... 29.
1. Pengertian Kepuasan ..... 29.
2. Macam-macam Kepuasan ..... 30.
3. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan ..... 30.
4. Pengertian Kepuasan Nasabah ..... 31.
5. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Syariah ..... 32.
C. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Nasabah ..... 33.

BAB III METODE PENELITIAN ..... **35**.
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian ..... 35.
B. Lokasi Penelitian ..... 35.
C. Subjek dan Objek Penelitian ..... 36.
D. Populasi dan Sampel ..... 36.

E. Data dan Sumber Data.....37.
F. Teknik Pengumpulan Data.....38.
G. Variabel Penelitian.....39.
H. Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....39.
I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....42.

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....49.
A. Penyajian Data.....49.
B. Analisis.....57.

BAB V PENUTUP.....83.
A. Simpulan.....83.
B. Rekomendasi.....83.

DAFTAR PUSTAKA.....85.
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....88.

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert ..... 40.

Tabel 3. 2 Desain Operasional ..... 40.

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 53.

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..... 53.

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan ..... 54.

Tabel 4. 4 Tanggapan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Berpenampilan Menarik ..... 55.

Tabel 4. 5 Ruangan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Memiliki Fasilitas yang Menarik (Kursi, Meja, TV, dll) ..... 55.

Tabel 4. 6 Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Memiliki Kelengkapan Kantor yang Modern ..... 56.

Tabel 4. 7 Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Melayani Dengan Tepat Waktu ..... 57.

Tabel 4. 8 Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Melayani Migrasi Rekening Tanpa Kesalahan ..... 57.

Tabel 4. 9 Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani dalam Melayani Tanpa Membeda-bedakan Nasabah ..... 58.

Tabel 4. 10 Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Menjamin Keamanan Barang yang Disimpan ..... 59.

Tabel 4. 11 Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Melayani Penanganan Pelayanan Migrasi Rekening Kepada Nasabah Dengan Baik ..... 59.

Tabel 4. 12 Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani Terlatih dengan Baik ..... 60.

Tabel 4. 13 Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani Ramah dan Komunikatif dalam Melayani ..... 61.

Tabel 4. 14 Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani Menangani Masalah yang Disampaikan dengan Cepat..... 61.

Tabel 4. 15 Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani Senantiasa Mempersiapkan Administrasi Maupun Dana Serta Apapun yang Diperlukan dalam Keperluan Pelayanan Migrasi Rekening .... 62.

Tabel 4. 16 Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Menjelaskan dengan Sepenuh Hati dalam Layanan Migrasi ..... 63.

Tabel 4. 17 Pelayanan Dari Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Memberikan Rasa Nyaman Kepada Nasabah dan Berkomunikasi Dengan Baik ..... 63.

Tabel 4. 18 Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Membantu dalam Permasalahan Migrasi Dengan Ramah ..... 64.

Tabel 4. 19 Dalam Proses Pelayanan Migrasi Rekening di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani Nasabah Memiliki Banyak Kendala ..... 64.

Tabel 4. 20 Selama Pelayanan Migrasi Rekening di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani Masalah dan Kendala Dapat Diatasi Dengan Tepat ..... 65.

Tabel 4. 21 Setelah Mendapat Pelayanan Migrasi Rekening pada Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A.Yani Bersedia Merekomendasikan Kepada Nasabah Lain Maupun Calon Nasabah Untuk Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia..... 66.

Tabel 4. 22 Tabel Uji Validitas..... 67.

Tabel 4. 23 Tabel Uji Reliabilitas ..... 69.

Tabel 4. 24 Tabel Uji Normalitas..... 70.

Tabel 4. 25 Hasil Uji Multikolonearitas..... 73.

Tabel 4. 26 Hasil Uji Heteroskedastitas..... 74.

Tabel 4. 27 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... 75.

Tabel 4. 28 Hasil Uji Signifikansi Simultan ..... 77.

Tabel 4. 29 Hasil Uji Signifikansi Parsial..... 78.

Tabel 4. 30 Hasil Uji Determinasi..... 80.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 P-P Plot Uji Normalitas ..... 71.

Gambar 4. 2 Histogram Uji Normalitas ..... 72.