

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PT PRUDENTIAL SYARIAH CABANG KEDIRI
(Studi Pada Agency Director Sulis Puspita Agung Dewantari)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

Churil'in Rizqi Miyasari

931309815

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2019

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PT PRUDENTIAL SYARIAH CABANG KEDIRI
(Studi Pada Agency Director Sulis Puspita Agung Dewantari)**

CHURIL'IN RIZQI MIYASARI
931309815

Telah disetujui,

Hari/Tanggal:

Pembimbing I

Hari/Tanggal:

Pembimbing II

Dr. Andriani, SE., MM
NIP.19730113 2003122001

Faridatul Fitriyah, M. Sy.
NIP.19900402 20150302004

NOTA DINAS

Kediri, 12 Agustus 2019

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Rektor
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07– Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : CHURIL'IN RIZQI MIYASARI
NIM : 931309815
Judul :PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT PRUDENTIAL SYARIAH CABANG KEDIRI(Studi Pada Agency Director Sulis Puspita Agung Dewantari)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr.Andriani, SE., MM

NIP.19730113 2003122001

FaridatulFitriyah, M. Sy.

NIP.19900402 20150302004

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 10 September 2019

Nomor :
Lamp. : 4 (Empat) Berkas
Hal. : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Rektor
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di-
Jl. Sunan Ampel No.7 Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : CHURIL 'IN RIZQI MIYASARI
NIM : 931309815
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT
PRUDENTIAL SYARIAH CABANG KEDIRI
(Studi Pada Agency Director Sulis Puspita Agung
Dewantari)

Setelah di perbaikimateridansusunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 3 September 2019, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andriani, SE., MM

NIP.19730113 2003122001

FaridatulFitriyah, M. Sy.

NIP.19900402 20150302004

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PT PRUDENTIAL SYARIAH CABANG KEDIRI
(Studi Pada Agency Director Sulis Puspita Agung Dewantari)**

CHURIL'IN RIZQI MIYASARI

931309815

Telah di Ujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 3 September 2019

Tim Penguji,

1. **Penguji Utama**
Achmad Munif SE., MM. (.....)
NIP: 196910252003121001
2. **Penguji I**
Dr. Andriani SE., MM (.....)
NIP: 19730113 2003122001
3. **Penguji II**
Faridatul Fitriyah M. Sy. (.....)
NIP: 19900402 20150302004

Kediri 10 September 2019
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI.

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ
دَرَجَاتٍ، وَ اللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

“Dan apabila dikatakan: ‘berdirilah kamu’, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

(Qs. Al-Mujadallah : 11)

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Rasa Syukur terbesar tetap terhaturkan kehadiran Allah SWT, Sholawat serta salam terhaturkan kepada junjungan kita habibina Nabi Muhammad SAW.
2. Dengan bangga persembahkan untuk Kedua Orang tuaku, Bapak Misyaroh S.P dan Ibu Sri Rahayu, yang selalum membimbing dan mendo'akan dengan penuh ketulus dan kesabaran yang tak mengenallelah demi kebaikan putra- putrinya di masa depan.
3. Teruntuk Dosen Pembimbing Ibu Dr. Andriani, SE, MM dan Faridatul Fitriyah, M. Sy. yang dengansabardantidak pernah lelah memberikan masukan yang sangat berartidan mendukung demi terselesainya skripsi ini.
4. Teruntuk adik saya M Mukhlis Syaka Bil Haq yang selalu mendoakan dan memberi semangat hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Teruntuk Syafiq Al Faizar, yang telah memberikandukungan luarbiasa, mendoakan, menyemangati, dan menemani dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Teruntuk teman-teman Angkatan Prodi Ekonomi Syari'ah terutamasahabattercinta di IAIN Kediri (Fatimah Kumaya, Nikmatul Mufida, Hilmi Nurul, anggota kelas ES C dan masih banyak yang lainnya yang tidak bisa disebutkansatu per-satu). Serta teman-teman Kos Putri (SR) yang selalu menemani dalam proses pengerjaan skripsi ini dari awal hingga akhir (Ratna, Maya, Selvi, Bilqis, Ayu, Tiara, Ines, mbak Ella dan masih banyak yang lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per-satu).

ABSTRAK

CHURIL'IN RIZQI MIYASARI, Dosen Pembimbing Dr. ANDRIANI, SE, MM dan FARIDATUL FITRIYAH, M.Sy: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Prudential Syariah Cabang Kediri (Studi pada Agency Director Sulis Puspita Agung Dewantari)". Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah.

Kualitas Pelayanan menjadi keharusan yang dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Salah satu permasalahan pada perusahaan ini bukan pada produk apa yang diberikan kepada nasabah, tetapi bagaimana cara memberikan kualitas pelayanan yang baik dan rasa puas pada nasabah. Karena semakin baik kualitas pelayanan yang diterima nasabah, diharapkan dapat memberikan kepuasan nasabah kepada perusahaan tersebut.

Penelitian ini dilaksanakan di PT Prudential Syariah Cabang Kediri milik Agency Director Sulis Puspita Agung Dewantari dengan menggunakan pendekatan Kuantitatif. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuisisioner, wawancara dan dokumentasi. Sumber data diperoleh dari hasil angket yang disebarakan kepada nasabah Prudential Syariah yang telah mengalami klaim dengan jumlah 99 orang dari jumlah populasi tersebut maka sample yang digunakan yakni semua populasi. Analisis dilakukan dengan pengujian Validitas dan realibilitas instrumen penelitian, uji normalitas, analisis korelasi, analisis regresi linier sederhana, uji determinasi, uji heterogen dan uji t.

Berdasarkan hasil yang diperoleh variable kualitas pelayanan (X) pada PT Prudential Syariah Cabang Kediri adalah nilai rata-rata (*Mean*) senilai 31,20 dengan standart deviasi sebesar 2,665. Sedangkan kualitaspe layanan (X) PT Prudential Syariah Kediri juga termasuk dalam kategori tinggi. Hasil yang diperoleh dari variable kepuasan nasabah (Y) dengan nilai rata-rata (*Mean*) senilai 35,03 dengan standart deviasi 2,409. Sedangkan kepuasan nasabah (Y) PT Prudential Syariah Kediri juga termasuk dalam kategori tinggi. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah kuat, karena *pearson correlation* sebesar 0,670 di antara interval 0,60–0,799. Analisis $t(0,000) < 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (studi pada PT Prudential Syariah Kediri) terdapat pengaruh yang signifikan. Analisis data menggunakan regresi sederhana diperoleh persamaan $Y = 16,138 + 0,605X$. Sehingga diperoleh hasil bahwa besarnya *R Square* adalah 0,448 atau 44,8% terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan cukup berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Prudential Syariah. Sedangkan sisanya 55,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas, seperti faktor ikatan emosi, kemudahan, pengalaman dengan perusahaan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segalapuji Syukurkehadirat Allah SWT karenadenganrahmat, taufiqdanhidayah-Nya, penulisdapatmenyelesaikanskripsi yang berjudul“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT Prudential Syariah Kota Kediri)

SholawatsertasalamsemogasenantiasatetaptercurahkankepadajunjunganbesarRosulullah Muhammad SAW, yang telahmengantarkankitadarijalankegelapanmenujujalan yang terangbenderangyakni agama Islam dansyafaatnya yang selalukitaharapkandihariakhirnanti.

Penulismenyadaribahwaskripsiini tidaklepasdariadanyabimbingan, motivasi, danbantuandariberbagaipihak, untukitupenulissampaikanterimakasih yang tuluskepadasemuapihakantara lain :

1. BapakDr.NurChamid, MM.,selakurektor IAIN Kediri.
2. BapakDr. Imam AnnasMushlihin, M.HI. selakuDekanFakultasEkonomidanBisnis Islam
3. IbuDr. Andriani, SE. MM danIbu Faridatul Fitriyah, M. Sy.Selakudosenpembimbingskripsi yang selalumemberikanbimbingan yang baikhinggaterselesaikannyapenyusunanskripsiini.
4. BapakdanIbudosenbesertastaf Fakultas Ekonomi dan Bisnis IslamIAIN Kediri.

5. Teman-teman Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri yang telah membantu dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman KKN Dsn. Ngadirejo Ds. Ngadiboyo Kec. Rejoso Kab. Nganjuk, Teman-teman magang di BRI Syariah Kediri dan di Bank Indonesia Kediri dan teman-teman PPZKAI Kediri yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan moral maupun material kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.

Walaupun penulis telah berupaya dengan segala kemampuan yang ada. Namun, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Kediri, 5 Agustus 2019

Penulis,

Churil'in Rizqi Miyasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING.	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO.	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LatarBelakang.	1
B. RumusanMasalah.....	11
C. TujuanPenelitian.	11
D. KegunaanPenelitian.....	11
E. HipotesisPenelitian.....	12
F. TelaahPustaka.	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	18
A. KualitasPelayanan.....	18
1. PengertianKualitasPelayanan.....	18
2. StrategiKualitasPelayanan.....	22
3. Faktor-faktor yang MempengaruhiKualitasPelayanan.	23
B. KepuasanNasabah.....	26
1. PengertianKepuasanNasabah.....	26
2. Faktor-faktor yang MempengaruhiKepuasanNasabah.....	28
3. MengukurKepuasanNasabah.....	31
C. HubunganKualitasPelayananterhadapKepuasanNasabah.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. RancanganPenelitian.....	40

B. Definisi Oprasional Variabel.....	40
C. Lokasi Penelitian.....	43
D. Populasi dan Sampel.....	43
E. Pengumpulan Data.....	45
F. Analisis Data.....	45
G. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	57
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
1. Lokasi Penelitian.....	57
2. Sejarah Prudential Syariah.....	57
3. Visi Misi Prudential Syariah.....	58
4. Budaya Kerjadi Prudential Syariah Kediri.....	58
5. Macam-macam Produk Asuransi di Prudential Syariah.....	59
B. Deskripsi Data.....	60
1. Uji Validitas Variabel X dan Y.....	61
2. Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.....	64
C. Analisis Deskriptif.....	67
1. Uji Analisis Variabel X dan Y.....	68
D. Uji Asumsi Klasik.....	69
1. Uji Normalitas.....	69
2. Uji Heteroskedastisitas.....	70
3. Uji Autokorelasi.....	72
E. Uji Korelasi.....	73
F. Analisis Regresi Sederhana.....	75
G. Uji F.....	77
H. Uji Signifikan Regresi (Uji T).....	78
I. Uji Determinasi.....	80
BAB V PEMBAHASAN.....	82
A. Kualitas Pelayanan Prudential Syariah Kediri.....	82
B. Kepuasan Nasabah Prudential Syariah Kediri.....	83
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	85
BAB VI PENUTUP.....	87
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar asuransi syariah yang ada di kota Kediri
Tabel 1.2	Data Perbandingan Asuransi Yang Ada di Kota Kediri
Tabel 1.3	Jumlah Nasabah Prudential Syariah Yang Mengalami Klaim
Tabel 1.4	Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah PT Prudential Syariah Kediri
Tabel 3.1	Indikator kualitas pelayanan
Tabel 3.2	Indikator Kepuasan Nasabah
Tabel 3.3	Skala Likert
Tabel 3.4	Interpretasi nilai r <i>Product Moment</i>
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan
Tabel 4.5	Deskripsi Data Skor Penelitian
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah
Tabel 4.8	Deskripsi data Kualitas pelayanan dan Kepuasan Nasabah
Tabel 4.9	Hasil Uji Autokorelasi
Tabel 4.10	Analisis Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Regresi Sederhana
Tabel 4.12	Hasil Uji F
Tabel 4.13	Hasil Uji Parameter Regresi (Uji Statistik T)
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinasi

DAFTAR GAMBAR

Tabel 4.14 Uji Heteroskedastisitas

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Kuesioner
- Lampiran 2 Data Penelitian dan Hasil Analisis Data
- Lampiran 3 Tabel R
- Lampiran 4 Tabel T
- Lampiran 5 Tabulasi Kuesioner Variabel Persepsi (X)
- Lampiran 6 Tabulasi Kuesioner Variabel Keputusan Memilih (Y)
- Lampiran 7 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup