

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT BANK MUAMALAT INDONESIA
KCP MOJOKERTO**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



OLEH:

MAIDINA FARIDAH SALSABILA

NIM. 931401218

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT BANK MUAMALAT INDONESIA
KCP MOJOKERTO**

MAIDINA FARIDAH SALSABILA

931401218

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE, MM

NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Erawati Dwi Lestari, SS, M.HUM

NIP. 19930306 201903 2 016

NOTA DINAS

Kediri, 29 Desember 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07-Ngronggo Kediri

Assalamualaikum wr.wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Maidina Faridah Salsabila

NIM : 931401218

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto

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

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diajukan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamuaikum wr.wb

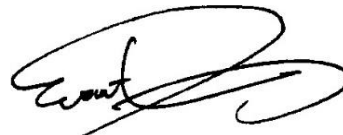
Pembimbing I



Dr. Andriani, SE, MM

NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Erawati Dwi Lestari, SS, M.HUM

NIP. 19930306 201903 2 016

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 14 Mei 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : **Penyerahan Skripsi**

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07-Ngronggo Kediri

Assalamualaikum wr.wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Maidina Faridah Salsabila

NIM : 931401218

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 29 April 2024 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamuaikum wr.wb

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE, MM

NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Erawati Dwi Lestari, SS, M.HUM

NIP. 19930306 201903 2 016

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT BANK MUAMALAT INDONESIA
KCP MOJOKERTO
MAIDINA FARIDAH SALSABILA

931401218

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Pada Tanggal 29 April 2024

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 197712252009012006
2. Penguji 1
Dr. Andriani, S.E, M.M
NIP. 197301132003122001
3. Penguji 2
Erawati Dwi Lestari, SS, M.HUM
NIP. 199303062019032016

(.....)
(.....)
(.....)

Kediri, 14 Mei 2024



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri

Annas Annas Mushlihini, MHI

NIP. 197501011998031002



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Maidina Faridah Salsabila

NIM : 931401218

Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

E-mail address : maidinafaridahsalsabila@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK MUAMALAT INDONESIA KCP MOJOKERTO

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 8 Agustus 2024

Penulis

(MAIDINA FARIDAH SALSABILA)

MOTTO

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ
مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ
وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ
وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

“Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulang, maka mereka itu penghuni nereka, mereka kekal di dalamnya.”

(QS. Al-Baqarah: 275)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tiada kata selain puji syukur *Alhamdulillah Rabbil Alamin* atas kehendak Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak Witoyo dan Ibu Winarsih selaku orang tua saya yang telah memberikan dukungan serta selalu mendoakan penulis dalam mengerjakan skripsi ini. Terima kasih atas semua kerja keras orang tua yang menjadi motivasi penulis dalam meraih gelar sarjana. Terimakasih atas segala doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku.
2. Ibu Dr. Andrani, SE, MM dan Ibu Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum selaku dosen pembimbing saya, terimakasih yang sangat mendalam saya ucapkan kepada beliau karena telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk selalu membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini. terimakasih untuk selalu memberikan saya semangat tiada hentinya agar skripsi ini cepat selesai. Terucap doa semoga beliau dalam lindungan Allah SWT.
3. Terima Kasih kepada kedua adik saya Intan Dwi Permatasari dan Syifa Arista Widiyasari atas kasih sayang yang diberikan, semoga sejak saat ini dan sampai nanti kita bisa bersama-sama membahagiakan, membanggakan serta memuliakan kedua orang tua.
4. Terimakasih untuk teman-teman saya yang sudah membantu saya dan selalu memotivasi dalam menyelesaikan perjuangan ini, semoga kebaikan yang kalian berikan dbalas oleh Allah SWT
5. Terimakasih untuk *Support System* terbaik saya yang sudah menemani, selalu memberikan motivasi dan memberikan *support system* saat mengerjakan skripsi sampai sarjana.

ABSTRAK

Maidina Faridah Salsabila. 2023. Dosen Pembimbing Dr. Andrani, SE, MM dan Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum, MEI: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kediri.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Keberhasilan suatu usaha Bank dapat dipengaruhi dengan beberapa faktor, salah satunya yaitu terjalinnya hubungan yang baik antara nasabah dan pihak bank. Nasabah yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan bank akan mendatangkan loyalitas mereka. Sehingga bank akan merasa diuntungkan dengan nasabah yang loyal. Maka penting menciptakan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif karena data penelitiannya berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik serta telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu kongkrit, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik penyebaran angket atau kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 21.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto dapat dikatakan dalam kategori baik, diwujudkan melalui adanya berbagai macam fasilitas produk dan layanan untuk nasabah. Kepuasan nasabahnya dapat tercermin dari tingkat keluhan yang diterima. Kualitas pelayanan yang terdiri dari Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, dan Tangible mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Skripsi ini membahas mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto”

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapkan terima kasih penulis ucapkan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihini, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
3. Ibu Dr. Sulistyowati, S.H.I., M.E.I. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah
4. Ibu Dr. Andriani, S.E., MM selaku Wali Dosen Peneliti Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti, yang telah meluangkan waktu, serta memberikan saran dalam penulisan skripsi
5. Ibu Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, serta saran dalam penulisan skripsi
6. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Perbankan Syariah serta seluruh staff Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri yang telah memberikan ilmunya kepada penyusun selama menempuh pendidikan
7. Bapak Doni Irawan selaku Sub Branch Manager Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto, yang telah dengan senang hati menerima saya serta memberikan izin untuk melaksanakan observasi dan penelitian di Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto
8. seluruh staf dan karyawan yang telah membantu saya dalam memberikan informasi yang saya butuhkan
9. Kedua orang tua, adik, serta kerabat penulis yang selalu memberikan semangat
10. Teman-teman Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri angkatan tahun 2018 yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi

11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan motivasi, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.

Walaupun peneliti sudah berusaha semaksimal mungkin, namun peneliti juga menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh sebab itu peneliti berharap adanya kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca demi memperluas ilmu pengetahuan.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Telaah Pustaka	11
BAB II LADASAN TEORI	17
A. Kualitas Pelayanan	17
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	18
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	20
B. Kepuasan	22

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	23
3. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	26
B. Definisi Operasional	26
C. Lokasi Penelitian	28
D. Populasi dan Sampel	28
E. Sumber Data	30
F. Metode Pengumpulan Data	31
G. Instrumen Penelitian	38
H. Metode Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	39
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	29
B. Deskripsi Data.....	48
BAB V PEMBAHASAN	59
A. Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Mojokerto	59
B. Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Mojokerto.....	66
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Mojokerto.....	69
BAB VI PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Perbankan Syariah Indonesia Tahun 2019-2022.....	1
Tabel 1.2 Perkembangan Bank Muamalat Indonesia Tahun 2019-2022	3
Tabel 1.3 Perbandingan Bank Syariah di Mojokerto	4
Tabel 1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Mojokerto	6
Tabel 1.5 Jumlah Nasabah Komplain Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto Tahun 2019-2022.....	8
Tabel 3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	27
Tabel 3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	28
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi	35
Tabel 4.1 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	50
Tabel 4.3 Uji Normalitas Data	50
Tabel 4.4 Uji Autokorelasi.....	53
Tabel 4.5 Uji Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4.6 Interpretasi Koefisien Korelasi	55
Tabel 4.7 Analisis Korelasi	55
Tabel 4.8 Hasil Uji T.....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Determinasi	57
Tabel 4.10 Kategorisasi Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	58
Tabel 4.11 Kategorisasi Variabel Y (Kepuasan).....	58
Tabel 5. 1 Fasilitas Sarana dan Prasarana Bank Muamalat Mojokerto.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Pengurus Bank Muamalat Mojokerto	42
Gambar 4.2 Uji Normalitas dengan Normal P-Plot	51
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	52
Gambar 5.1 Jumlah Keluhan Nasabah atas Layanan Bank Muamalat Mojokerto	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	77
Lampiran 2 Tabulasi Data	82

