

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH
STUDI PADA BANK MUAMALAT KCP MOJOKERTO**

SKRIPSI

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



Oleh:

ZAHROTUL AINIA

NIM. 20402149

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

2024

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH
STUDI PADA BANK MUAMALAT KCP MOJOKERTO**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan Program Sarjana

Oleh

ZAHROTUL AINIA

NIM. 20402149

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI
PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH
STUDI PADA BANK MUAMALAT KCP MOJOKERTO

Ditulis Oleh:

ZAHROTUL AINIA

NIM. 20402149

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1

Pembimbing II

NURIL HIDAYATI, M. Hum
NIP. 19800131 200312 2 003

M. SOLEH MAULUDIN, SE, MSI
NIP. 19790130 202321 1 010

NOTA DINAS

Kediri, 4 Juni 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No.7 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut:

Nama : Zahrotul Ainia

NIM : 20402149

Judul : Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Muamalat KCP Mojokerto

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir sarana 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 1

Pembimbing II

NURIL HIDAYATI, M. Hum
NIP. 19800131 200312 2 003

M. SOLEH MAULUDIN, SE, MSI
NIP. 19790130 202321 1 010

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 25 Juni 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr.Wb.

Memenuhi permintaan Bapak dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut:

Nama : Zahrotul Ainia

Nim : 20402149

Judul : Peran Kualitas pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Muamalat KCP Mojokerto

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilakukan pada tanggal 25 Juni 2024, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesedian Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamualaikum, Wr.Wb.

Pembimbing 1

Pembimbing II

NURIL HIDAYATI, M. Hum
NIP. 19800131 200312 2 003

M. SOLEH MAULUDIN, SE, MSI
NIP. 19790130 202321 1 010

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zahrotul Ainia
NIM : 20402149
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 3 Juni 2024

Yang membuat pernyataan

Zahrotul Ainia

NIM. 20402149

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
STUDI PADA BANK MUAMALAT KCP MOJOKERTO**

ZAHROTUL AINIA

NIM. 20402149

Telah diujikan di depan Sidang *Munaqosah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut

Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Tanggal 25 Juni 2024

Tim Penguji

1. Penguji Utama
Sri Hariyanti, SHI, MM
NIP. 19851003 201903 2 006 (.....)

2. Penguji I
Ning Purnama Sariati, M.EI
NIP. 19871228 202012 2 011 (.....)

3. Penguji II
M. Soleh Mauludin, SE, MSI
NIP. 19790130 202321 1 010 (.....)

Kediri, 03 Juli 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri

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

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ

وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya:

Maka, berkat rahmat Allah Engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya Engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting).

Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah.

Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.¹

Surat Ali-Imran Ayat -159

¹ Departemen Agama R.I., *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an, 2019), 95.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahahirabbil'alamiin, puji syukur kepada Allah SWT. yang telah memberikan kesempatan dan kekuatan kepada saya untuk bisa sampai di penghujung awal perjuangan saya. Dengan ketulusan hati yang paling dalam, saya persembahkan karya ilmiah (skripsi) ini kepada kalian semua yang tak kenal lelah untuk mendo'akan, memberi motivasi dan membimbing saya dalam setiap langkah perjuangan. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Orang tua tercinta saya Bapak Khoirul Anwar dan Ibu Nanik Maslahah yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil, memberikan motivasi dan terima kasih atas setiap do'a beliau yang tidak hentinya dilangitkan sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas terakhir untuk mencapai gerlar sarjana ini dengan baik. Semoga Allah SWT. selalu mengiringi kehidupan beliau dengan kesehatan, kebarokahan, dan kebahagiaan.
2. Untuk diri saya sendiri Zahrotul Ainia telah berhasil melewati segala proses dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.
3. Untuk adik saya tercinta Ilma Nur Laili Zakkiya terima kasih telah menjadi teman dalam segala hal. Dan untuk keluarga besar saya terima kasih atas segala doa, dukungan serta motivasinya.
4. Untuk Mochamad Rafli Salim yang turut serta menjadi penyemangat dalam proses studi, selalu mendoakan, menghibur dan kebersamai selama penyusunan skripsi ini.
5. Untuk sahabat kos saya Jazilatul Churiyah, Halimatussya'diyah, Fathiyatu Rohmatin Nisa', Ahni Aulia Rahma, dan Farhiyatur Rabishoh terima kasih atas canda tawa dan

dukungan dalam tiga tahun terakhir ini. Selamat melanjutkan perjalanan di kota masing-masing, semoga sukses selalu.

6. Teman-teman Perbankan Syariah 2020 yang telah bersama-sama melewati proses perkualihan.

ABSTRAK

ZAHROTUL AINIA, Dosen pembimbing NURIL HIDAYATI, S.Fil.I, M.Hum dan M. SOLEH MAULUDIN, SE, MSI, Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Muamalat KCP Mojokerto, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri 2024.

Kata Kunci : Peran, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

Perusahaan penting memperhatikan kualitas pelayanan dalam mendapatkan citra baik dari pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai salah satu cara untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Pada praktik di industri perbankan, maka menjaga hubungan dengan nasabah sangat penting. Bank Muamalat KCP Mojokerto selalu mengutamakan kualitas pelayanan pada nasabahnya dengan memiliki berbagai layanan seperti layanan kantor, layanan digital Muamalat DIN, dan layanan penunjang lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap peran kualitas pelayanan Bank Muamalat KCP Mojokerto dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Pada pengumpulan data, metode yang digunakan seperti: observasi secara langsung di Bank Muamalat KCP Mojokerto, wawancara dengan *Branch Manager*, *Customer Service* dan 15 nasabah Bank Muamalat KCP Mojokerto serta dokumentasi terkait jumlah nasabah. Sedangkan dalam penelitian ini, terkait analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis menyimpulkan bahwa (1) Layanan digital Muamalat DIN sebagai bentuk pemanfaatan kecanggihan teknologi tentu dapat menunjukkan kualitas layanan Bank Muamalat KCP Mojokerto. Kualitas Pelayanan yang meningkat terlihat dari enam indikator, pertama *compliance* atau kepatuhan yang sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, kedua *tangibles* atau sarana prasarana yang sudah memadai, ketiga *realibility* atau keandalan *frontliner* karena adanya evaluasi karyawan, keempat *responsiveness* atau daya tanggap yang sudah terpenuhi, kelima *assurance* atau jaminan atas layanan yang baik, dan keenam *emphaty* melalui *small talk* saat menghadapi keluhan nasabah. (2) Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi para nasabah, hal ini dapat dilihat berdasarkan indikator penilaian kepuasan nasabah, pertama kesesuaian harapan yang sudah dapat dikatakan baik, kedua minat berkunjung kembali, dengan dibuktikannya data nasabah yang datang kembali karena kualitas pelayanan yang baik, ketiga minat merekomendasikan, nasabah merekomendasikan produk dan pelayanan Bank Muamalat KCP Mojokerto terutama pada layanan Muamalat DIN kepada saudara, orang tua dan teman kerja.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, *taufiq*, dan hidaya-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Peran Kualitas Pelayanan Bank Muamalat KCP Mojokerto (Studi Pada Bank Muamalat KCP Mojokerto) “. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini di maksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (SE).

Penulisan skripsi ini tidak terselesaikan tanpa adanya bantuan bimbingan, motivasi, dan doa dari berbagai pihak, baik berupa materi maupun spiritual, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, MEI. selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah
4. Ibu Nuril Hidayati, M.Hum. dan Bapak M. Soleh Mauludin, SE, MEI. selaku dosen pembimbing yang telah rela meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, dan saran membuat penulis selalu bersemangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan sehingga tercipta kerangka berfikir dalam penulisan skripsi.

6. Bapak Doni Irawan selaku Manager Bank Muamalat Mojokerto beserta seluruh karyawan yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada responden yang bersedia meluangkan waktu memberikan informasi data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan apa yang penulis sajikan dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Kediri, 3 Juni 2024

Zahrotul Ainia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Penelitian Terdahulu	11
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Peran	16
1. Pengertian Peran	16
B. Kualitas Pelayanan	17
1. Kualitas Layanan	17
2. Pengertian Pelayanan	17
3. Indikator Kualitas Pelayanan	18
C. Kepuasan Nasabah	20
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	20
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	21

3.	Penilaian Kepuasan Nasabah	22
4.	Indikator Pembentuk Kepuasan	23
D.	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah.....	24
BAB III	METODE PENELITIAN	25
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	25
B.	Kehadiran Peneliti	25
C.	Lokasi Penelitian	26
D.	Data dan Sumber Data.....	27
E.	Teknik Pengumpulan Data	28
F.	Teknik Analisis Data	29
G.	Pengecekan Keabsahan Data	31
H.	Tahap-tahap Penelitian	33
BAB IV	PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	35
A.	Gambaran Umum Objek.....	35
1.	Sejarah Bank Muamalat KCP Mojokerto	35
2.	Visi dan Misi Bank Muamalat KCP Mojokerto	37
3.	Profil Bank Muamalat KCP Mojokerto	38
4.	Struktur Pengurus Bank Muamalat KCP Mojokerto	39
5.	Tugas Jabatan Karyawan Bank Muamalat KCP Mojokerto	39
B.	Paparan Data.....	50
1.	Kualitas Pelayanan Bank Muamalat KCP Mojokerto	50
2.	Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah	70
BAB V	PEMBAHASAN	80
A.	Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat KCP Mojokerto	80
B.	Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Mojokerto.....	86
BAB VI	PENUTUP.....	92
A.	Kesimpulan.....	92
B.	Saran	93
DAFTAR	PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN	99
DAFTAR	RIWAYAT HIDUP	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	1
Tabel 1. 2	3
Tabel 1. 3	4
Tabel 1. 4	6
Tabel 1. 5	7
Tabel 1. 6	8
Tabel 4. 1	55
Tabel 4. 2	62
Tabel 4. 3	66
Tabel 4. 4	72
Tabel 4. 5	74
Tabel 4. 6	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	39
-------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	99
LAMPIRAN 2	101
LAMPIRAN 3	103