

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN IB HIJRAH
BANK MUAMALAT INDONESIA KCP MADIUN**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekomi (S.E)



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH WASIL
KEDIRI**

Oleh

Prasetyo Setyawan

934200919

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH WASIL**

2025

HALAMAN JUDUL

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN IB HIJRAH
BANK MUAMALAT INDONESIA KCP MADIUN**

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekomi (S.E)**

Oleh

Prasetyo Setyawan

934200919

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH WASIL**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN IB HIJRAH
BANK MUAMALAT INDONESIA KCP MADIUN**

Oleh:

PRASETYO SETYAWAN

934200919

Telah Disetujui

Pembimbing I



Adin Fadilah, M.E.Sy

NIP 198603102019031007

Pembimbing II



Anwariyah, M.Pd.

NIP 197701192023212007

NOTA DINAS

Kediri, 29 Desember 2025

Lampiran: : 3 (tiga) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh
Wasil Kediri Di Jl. Sunan Ampel No, 7
Ngronggo Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Untuk Membimbing Penyusunan
Skripsi Mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : PRASETYO SETYAWAN

Nim : 934200919

Judul : PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM
MEMPERTAHANKAN KEPUASAN NASABAH TABUNGAN IB
HIJRAH BANK MUAMALAT INDONESIA KCP MADIUN

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, Kami berpendapat bahwa skripsi
tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu
(S-1). Bersama dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan
segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

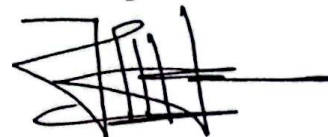
Demikian agar maklum dan atas kesediaan Ibu dan Bapak kami ucapkan
terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I



Adin Fadilah, M.E.Sy
NIP 198603102019031007

Pembimbing II



Anwariyah, M.Pd
NIP 197701192023212007

NOTA BIMBINGAN

Kediri, 29 Desember 2025

Lampiran: : 3 (tiga) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh
Wasil Kediri Di Jl. Sunan Ampel No, 7
Ngronggo Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Untuk Membimbing Penyusunan
Skripsi Mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : PRASETYO SETYAWAN

Nim : 934200919

Judul : PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM
MEMPERTAHANKAN KEPUASAN NASABAH TABUNGAN IB
HIJRAH BANK MUAMALAT INDONESIA KCP MADIUN

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk
dan tuntunan yang telah diberikan dalam siding munaqasah pada tanggal 8
Desember 2025 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya

Dengan demikian agar maklum dan atas kesediaan Ibu dan Bapak kami
ucapkan terima kasih

Pembimbing I



Adin Fadilah, M.E.Sy
NIP 198603102019031007

Pembimbing II



Anwariyah, M.Pd
NIP 197701192023212007

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMPERTAHANKAN KEPUASAN NASABAH TABUNGAN IB HIJRAH BANK MUAMALAT INDONESIA KCP MADIUN

Disusun Oleh:

PRASETYO SETYAWAN

Nim. 934200919

Telah diujikan di depan sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri pada tanggal 8 Desember 2025

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Rofik Efendi, S. kom, MM

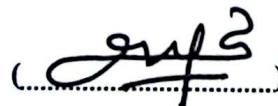
Nip 196906171998031002



2. Penguji I

Adin Fadilah, M.E.Sy

NIP 198603102019031007



3. Penguji II

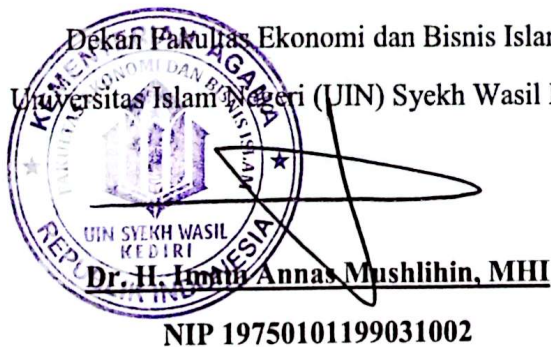
Anwariyah, M.Pd

NIP 197701192023212007



Kediri, 29 Desember 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri



Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP 19750101199031002

HALAMAN MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا.

“Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.”

(Q.S. An-Nisa':58)

Keunggulam bukanlah tindakan sesaat, melainkan kebiasaan yang dibentuk secara konsisten

(Aristoteles)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa berbahagia yang tiada henti, kita panjatkan rasa syukur kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diturunkan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini saya selaku penulis ingin menyampaikan terimakasih sebanyakbanyaknya serta ingin mempersembahkan karya kecil ini untuk orang-orang yang sudah sangat membantu kelancaran penelitian ini.

1. Dengan bangga saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, Bapak M. Gatot Setiawan dan Ibu Suprihatin tercinta yang selalu mendidik, menyayangi, dan mensupport dalam segala hal, serta selalu mendoakan setiap saat yang tiada putus hingga saat ini.
2. Teruntuk kakak saya dan seluruh keluarga saya yang telah memberikan dukungan dan menjadi motivasi untuk saya sehingga tidak pernah mengenal kata menyerah.
3. Teruntuk orang yang paling setia menemani saya, terimakasih sudah meluangkan waktu untuk menemani saya, selalu memberikan support dan semangat yang tidak pernah ada batasnya.
4. Teruntuk Bapak Anang Priambowo yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian di Madiun dan membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini.

ABSTRAK

SETYAWAN, PRASETYO, 2025, Peran Kualitas Pelayanan Dalam Mempertahankan Kepuasan Nasabah Tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri. Pembimbing (1) Adin Fadilah, M.E.Sy dan Pembimbing (2) Anwariyah, M.Pd

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Tabungan IB Hijrah, Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

Kualitas pelayanan ialah faktor utama dalam dunia perbankan, karena kualitas pelayanan yang baik dapat menentukan keberhasilan suatu lembaga perbankan yang berkerja di bidang jasa, sebab dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik maka dapat mempertahankan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu lembaga yang bekerja dibidang jasa. Dengan adanya kepuasan nasabah maka hal tersebut akan secara tidak langsung mempengaruhi keuntungan perusahaan, sebagai lembaga yang bekerja dibidang jasa, perbankan dituntut untuk dapat memenuhi harapan nasabah. Fokus penelitian ialah menjelaskan bagaimana peran kualitas pelayanan dalam mempertahankan kepuasan nasabah tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan Sub Branch Manager, Customer Service, Teller dan nasabah Tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Sedangkan data sekunder diperoleh dari wibsite resmi dan referensi lainnya. Penelitian ini menggunakan tehnik analisis data deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan mengenai data yang berhubungan dengan pembahasan. Metode pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara, observasi dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini memaparkan bahwa 1 kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun menggunakan indikator kualitas pelayanan sebagai acuan seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. dalam hal ini kualitas pelayanan yang diberikan pihak bank terbilang cukup baik untuk sekelas kantor cabang, karena pihak bank dalam memberikan pelayanan selalu menggunakan parameter stadarisasi untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan professional. 2. peran kualitas pelayanan dalam mempertahankan kepuasan nasabah tabungan IB HIJRAH Bank Muamalat Indonesia dilihat dari indikator kepuasan nasabah seperti kesesuaian harapan, minat mmbeli ulang dan kesediaan rekomendasi. dilihat dari indikator ini Bank Muamamalat KCP Madiun dapat mempertahankan kepuasan nasabah karena nasabah mendapatkan pelayanan yang konsisten, profesional, dan efisien. Hal tersebut berdampak pada meningkatnya kepercayaan dan mempertahankan kepuasan nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.nesia KCP Madiun menunjukkan bahawa kepuasan nasabah dapat terjaga dengan baik

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar tanpa ada hambatan suatu apapun. Shalawat serta salam semoga senantiasa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dalam Skripsi ini penulis akan membahas tentang Peran Kualitas Pelayanan dalam Mempertahankan Kepuasan Tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

Penulis menyampaikan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada berbagai pihak yang telah membantu dan membimbing dalam menyusun dan penulisan skripsi ini. Hal ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya sebagai penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih pada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Anas Muslih, M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI. MEI selaku Kaprodi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri. Serta Wali Dosen penulis selama studi ini, saya ucapkan terimakasih banyak atas bimbingannya mulai dari semester 1 hingga semester akhir seperti saat ini.
4. Bapak Adin Fadilah, M.E.Sy. selaku Pembimbing I atas bimbingan dan motivasi serta masukan yang sangat berarti bagi penulis.

5. Ibu Anwariyah, M.Pd selaku Pembimbing II atas bimbingan dan motivasi serta masukan yang sangat berarti bagi penulis.
6. Segenap Pimpinan dan Karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, saya ucapkan terimakasih atas bantuan dan bimbingannya selama penelitian ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen beserta staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
8. Kedua orang tua yaitu Bapak M. Gatot Setiawan dan Ibu Suqprihatin terimakasih atas motivasi, do'a dan segala support dalam bentuk apapun kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis, sehingga penulis menyelesaikan studi dengan baik

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna mengingat kemampuan dan pengetahuan penulis masih sangat terbatas, untuk itu penulis berharap adanya saran dan kritik bagi semua pihak yang membaca untuk membangun perbaikan skripsi selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca. Aamin.

Kediri, 16 Desember 2025

Penulis



Prasetyo Setyawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA BIMBINGAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	16
C. Tujuan Penelitian.....	16
D. Manfaat Penelitian.....	17
E. Definisi Konsep.....	18
F. Penelitian Terdahulu	21
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan	25
1. Pengertian Kualitas.....	25

2. Pengertian Pelayanan.....	26
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	27
4. Kualitas Pelayanan Menurut Islam.....	28
5. Indikator Kualitas Pelayanan.....	29
B. Kepuasan Nasabah	30
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	30
2. Kepuasan Nasabah Menurut Islam	30
3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	33
4. Dampak Kepuasan Nasabah	34
5. Alat Ukur Kepuasan Nasabah	34
6. Indikator Kepuasan Nasabah	35
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	36
2. Kehadiran Peneliti.....	37
3. Lokasi Penelitian.....	37
4. Data dan Sumber Data	37
5. Teknik Pengumpulan Data.....	39
6. Instrumen Pengumpulan Data.....	40
7. Tehnik Analisis Data.....	41
8. Pengecekan Keabsahan Data.....	42
9. Tahap-tahap Penelitian.....	42
 BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELTIAN	
A. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.....	44
B. Paparan Data	57
C. Temuan Peneliti.....	80

BAB V PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.....	80
B. Peran Pelayanan dalam Mempertahankan Kepuasan Nasabah Tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	86

BAB VI PENUTUP

Kesimpulan	91
Saran	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Aset Keuangan syariah.....	3
Tabel 1.2 Perbankan Syariah Katagori <i>The Baest Bank Service Excellent</i>	5
Tabel 1.3 Data Perbandingan Bank Muamalat Indonesia, Bank Panin syariah, Bank Jatim Syariah Kota Madiun.....	7
Tabel 1.4 Data Jumlah Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.....	11
Tabel 1.5 Data Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
Tabel 4.1 Jumlah Nasabah Tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.....	61
Tabel 4.2 Perbandingan Jumlah Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.....	47
---	-----------