

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BSI TABUNGAN *EASY WADIAH*
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Sampang Madura)**

SKRIPSI



Oleh:

ZAKIYAH ZULFA RAHMAH

931421718

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

2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

NASABAH BNI TABUNGAN EASY WADIAH

(Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)

Kabupaten Sampang Madura)

SKRIPSI

Diajukan kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

untuk memenuhi salah satu persyaratan

dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh:

ZAKIYAH ZULFA RAHMAH

931421718

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BSI TABUNGAN *EASY WADIAH*
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Sampang Madura)**

**ZAKIYAH ZULFA RAHMAH
NIM. 931421718**

Disetujui oleh :

Pembimbing I



**Dr. Hl. Zuraidah, M.Si
NIP. 19720412 2006042001**

Pembimbing II



**Arif Zuhaidi, S.H.I., M.F.I
NIDN. 2007048202**

NOTA DINAS

Kediri, April 2023

Nomor :

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 7- Ngronggo

Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : ZAKIYAH ZULFA RAHMAH

NIM : 931421718

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI TABUNGAN EASY WADIAH**
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Sampang Madura)

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

Bersama ini tertampir satu berkas naskah skripsinya. Dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamunlaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. H. Zurnidah, M.Si
NIP. 197610312009012003

Pembimbing II



Arif Zuhaidi, S.H.I., M.E.I
NIDN. 2007048202

NOTA PEMBIMBING

Kediri, April 2023

Nomor :

Lampiran: 4 (empat) Berkas

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Suman Ampel 7- Ngronggo

Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

Nama : ZAKIYAH ZULFA RAHMAH

NIM : 931421718

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI TABUNGAN *EASY WADIATI* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Sampang Madura)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal Juli 2022 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan terimakasih.

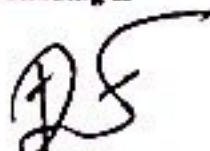
Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Hj. Zurnidah, M.Si
NIP. 19720412 2006042001

Pembimbing II



Arif Zuhaidi, S.H.I., M.E.I
NIDN. 2007048202

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BSI TABUNGAN *EASY WADIAH*
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Sampang Madura)**

ZAKIYAH ZULFA RAHMAH

NIM : 931421718

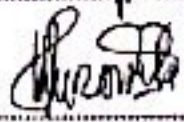
Telah diujikan di depan Sidang Manaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal April 2023
Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Andriani, M.M
NIP. 197301132003122001



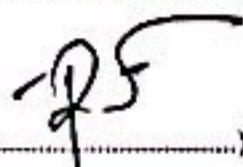
(.....)

2. Penguji I
Dr. Hj. Zuraidah, M.Si
NIP. 197204122006042001



(.....)

3. Penguji II
Arif Zuhdi, S.H.I., M.E.I
NIDN. 2007048202



(.....)

Kediri, April 2023
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. IMAM ANNAS MUSHILIHIN, MHL
NIP. 19750101998031002

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : "Hai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetapkanlah bersiap siaga (di perbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada Allah, supaya kamu beruntung."

QS Ali Imran: 200

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan teruntuk kedua orang tuanya tercinta dan tersayang, Bapak Chandra Purnama dan Ibu Dinda Fumali terima kasih yang tak terhingga atas dukungan dalam segala hal, baik materi, nasehat, arahan, kasih sayang serta membimbing dan mendukung dengan penuh ketulusan setiap waktu. Kedua kakak perempuan saya Mirhamida Rahmah dan Yusriyah Rahmah terima kasih yang tak terhingga untuk doa dan dukungannya setiap waktu. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk Mas Rizal yang telah memberikan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan saudara sepupu saya Mbak Lia dan Mbak Rosa yang telah meluangkan waktunya untuk mendengarkan curahan hati saya selama mengerjakan skripsi.

ABSTRAK

ZAKIYAH ZULFA RAHMAH, Dosen Pembimbing Dr. Hj. Zuraidah, M.Si dan Arif Zunaedi, S.HI., M.EI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Tabungan *Easy Wadiah* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Sampang Madura).Perharian Syariah, Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2023

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, *Easy Wadiah* dan Bank Syariah Indonesia.

Bank Syariah Indonesia adalah lembaga keuangan dengan sistem operasional yang menerapkan prinsip dasar sesuai syariah. Dalam Lembaga Keuangan Syariah memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh nasabah menjadi hal yang sangat penting. Hal tersebut dapat membuat nasabah menjadi puas terhadap lembaga keuangan tersebut dan tidak menutup kemungkinan akan menjadi loyal dan merekomendasikan kepada orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada pada Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura, kepuasan nasabah BSI Tabungan *Easy Wadiah* dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI Tabungan *Easy Wadiah*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik sampling jenis *sampling purposive* yang dapat diartikan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, adapun syaratnya adalah minimal satu tahun telah menggunakan pelayanan Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI Tabungan *Easy Wadiah* sebanyak 5988 nasabah.

Hasil penelitian variabel Kualitas Pelayanan (X) sebanyak 99,07% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura mendapat kategori baik. Kemudian hasil penelitian untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebanyak responden sebanyak 99,09% responden menyatakan bahwa kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura memperoleh kategori puas. Hasil Uji korelasi pada penelitian ini menunjukkan nilai 0,688 yang artinya terdapat hubungan antara kedua variabel. Hubungan antara Variabel X dan Y berada pada taraf sangat kuat, yaitu dari nilai *person correlation* berada antara nilai 0,61-0,80. Selain itu, hasil analisis korelasi keseluruhan variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah, ditunjukkan dengan besarnya *Multiple R* yaitu 0,580 dan *t* hitung pada variabel kualitas pelayanan yaitu 2,880, maka *t* hitung > *t* tabel yaitu 2,880 > 1,649, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan yang kuat terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura. Kemudian hasil analisis regresi linier sederhana memperoleh hasil $Y = 40,617 + 0,103 X$ yang artinya menunjukkan bahwa penambahan 1% nilai kualitas pelayanan maka nilai kepuasan nasabah akan bertambah sebesar 0,103, sedangkan koefisien Determinasi R^2 sebesar 0,338 yang artinya Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Nasabah sebesar 33,8% dan sisanya 66,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini yaitu terjangkaunya harga, faktor emosional dan kemudahan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, tujuq dan hidayah-Nya kepada penulis skripsi. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nubi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing umat manusia mengikuti ajarannya untuk mencapai keselamatan dunia akhirat.

Tidak mungkin penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini apabila tanpa ada kerja sama dari beberapa pihak baik yang berupa masukan, kritik, dan saran maupun berupa materi. Itu semua penulis dapatkan dari keluarga, sahabat dan bimbingan para dosen. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti ucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. , selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mublihin, M.HI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam serta Ibu Sulistyowati, selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah Islam beserta staf lainnya, yang memberikan kesempatan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
3. Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.Si dan Bapak Arif Zuhaidi, S.HI., M.E.I selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan masukan, arahan serta saran guna kelancaran proses pengerjaan karya ini hingga akhir.
4. Bapak Rizsandy Yudha Prasetya selaku Branch Manager Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.

5. Bapak Eko Wahyudi Refiyanto selaku Customer Business Relationship Manager yang telah bersedia memberikan informasi yang peneliti butuhkan dalam melaksanakan penelitian.
6. Bapak dan Ibu nasabah BSI Tubungan Easy Wadiah yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
7. Bapak H. Chandan Purnama dan Ibu Hj. Dinda Fatmuh tercinta yang senantiasa bersabar dalam mendidik, mengasuh, membesarkan dan menyayangi serta mendukung dalam bentuk spiritual maupun material kepada penulis dalam menuntut ilmu.
8. Semua teman-teman mahasiswa IAIN Kediri terkhusus angkatan 2018, khususnya teman Perbunkan Syariah angkatan 2018 dan PS F yang pernah saya kenal dan temui serta berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
9. Laili Rifda, sahabat saya sejak MTs, juga Hana, Adella, Klara, Annisa dan Azma teman-teman seperjuangan saya.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu penulis berharap adanya masukan, saran dan kritik dari berbagai pihak. Penulis pun juga mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya pada pembaca. Aamiin amiin ya robbal alamin.

Kediri, 12 Februari 2023

Penulis

Zakiyah Zulfia Rahmah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
NOTA DINAS	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Hipotesis Penelitian	11
F. Telaah Pustaka	11
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Kualitas Pelayanan	16
B. Kepuasan Nasabah	23
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Rancangan Penelitian	27

B.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
C.	Lokasi Penelitian	30
D.	Populasi dan Sampel	30
E.	Teknik Pengumpulan Data	32
F.	Instrumen Penelitian	32
G.	Teknik Analisis Data	34
H.	Pengujian Hipotesis	38
BAB IV HASIL PENELITIAN		41
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	41
B.	Deskripsi Responden	61
C.	Hasil Pengujian Instrumen	62
D.	Hasil Uji Analisis	68
E.	Uji Korelasi Pearson	78
F.	Uji Hipotesis	79
BAB V PEMBAHASAN		84
A.	Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang	84
B.	Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang	93
C.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Easy Wadiah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang	101
BAB VI PENUTUP		105
A.	Kesimpulan	105
B.	Saran	109
DAFTAR PUSTAKA		112
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

1.1	Data Pembandingan Bank Syariah di Kabupaten Sampang Tahun 2022.	3
1.2	Data Jumlah Nasabah Berdasarkan Jenis Tabungan Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Tahun 2022	6
1.3	Data Observasi Awal Kepuasan Nasabah BSI Tabungan Easy Waifu Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Tahun 2022	7
1.4	Data Observasi Awal Faktor Kepuasan Nasabah BSI Tabungan Easy Waifu Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Tahun 2022	7
3.1	Indikator Penelitian Variabel X	22
3.2	Indikator Penelitian Variabel Y	23
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
4.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas pelayanan X	45
4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah Y	45
4.4	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba	47
4.5	Hasil uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba	47
4.6	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah Sebelum Uji Coba	48
4.7	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah Setelah Uji Coba	48
4.8	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah	49
4.9	Kategorisasi X (Kualitas Pelayanan)	50
4.10	Kategorisasi Y (Kepuasan Nasabah)	50
4.11	Hasil Uji Autokorelasi	52
4.12	Uji Heteroskedastisitas (Glejser)	53
4.13	Hasil Uji Multikolinieritas	55
4.14	Uji Regresi Linear Sederhana	56
4.15	Hasil Uji Koefisien	57
4.16	Uji Signifikansi Model Regresi	58

4.17	Hasil Uji Statistik t	59
4.18	Hasil Koefisien, Determinasi	60

DAFTAR GAMBAR

4.1	Struktur Organisasi pada Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampung	33
4.2	Hasil Uji P-Plot	51
4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas (SCATTERPLOT)	54