



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Harmanto

Lamp : 1

Kepada

Yth. Kaprodi Ekonomi Syariah

STEBIS IGM Palembang

Di Palembang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Harmanto

NPM : 2014.01.022

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Panin Dubai Syariah Cabang Palembang.

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ekonomi Syariah .

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wasalamu'alaikum Wr.Wb.*

Palembang, 15 September 2018

Pembimbing I

Dr. Hj. Siti Komariah Hildayanti, S.T.P, MM  
NIDN. 0201077302



## PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Nasabah Bank Panin Dubai Syariah  
Cabang Palembang

Nama : Harmanto

NPM : 2014.01.022

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.E

Palembang, 19 Oktober 2018

Ketua STEBS IGM

**H. Chandra Satria, SE., M.Si**

**NIDN. 0209068101**



## PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI

Tesis Berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Nasabah Bank Panin Dubai Syariah Cabang  
Palembang

Nama : Harmanto

NPM : 2014.01.022

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Titin Hartini, S.E., M.Si ( )

Penguji I : H. Bagus Setiawan, Lc. M.E ( )

Penguji II : Nova Yanti Maleha, S.E., M.M ( )

Diuji di Palembang pada tanggal, 15 Oktober 2018

Waktu : 10:30 Wib

Predikat Kelulusan : Memuaskan / Sangat Memuaskan / Cum Laude\*

\* Coret yang tidak perlu

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Harmanto  
NIM : 2014.01.022  
Jenjang : Strata Satu  
Program Studi : Ekonomi Syariah

menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian dan karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, 15 Oktober 2018  
Saya yang menyatakan,

MATERAI 6000

Harmanto

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik STEBIS IGM, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Harmanto  
NPM : 2014.01.022  
Program Studi : Ekomomi Syariah  
Institusi : STEBIS IGM  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Panin Dubai Syariah Cabang Palembang.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang  
Pada tanggal : 15 Oktober 2018  
Yang menyatakan

MATERAI 6000

Harmanto

## ABSTRAK

Banyaknya perbankan syariah di Palembang, membuat persaingan dalam perbankan syariah semakin ketat. Bank Panin Dubai Syariah Cabang Palembang harus menciptakan suatu keunggulan dibanding dengan perbankan lainnya. Pilihan jasa perbankan syariah dengan pelayanan yang berbeda dan banyaknya tawaran perbankan menyebabkan kepuasan nasabah pada umumnya cenderung menurun, sehingga diperlukan strategi untuk menciptakan kepuasan nasabah. Hal ini menjadi fenomena yang menarik untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan pada akhirnya dapat memberikan kepuasan nasabahnya.

Penelitian ini melibatkan sampel sebanyak 100 nasabah yang menggunakan produk tabungan di Bank Panin Dubai Syariah Cabang Palembang, metode pengumpulan data melalui dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji t variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji F menunjukkan bahwa keenam variabel independen yaitu dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $df_1 = 6$  dan  $df_2 = 93$ , didapat nilai F tabel = 2,20. Karena nilai F hitung (120,384) > nilai F tabel (2,20) secara signifikan memberikan kontribusi yang besar terhadap variabel kepuasan nasabah. Dari nilai *R Square* sebesar 0,886 atau 88,6 % artinya variabel kualitas pelayanan hanya mampu menerangkan variabel kepuasan nasabah sebesar 88,6 % sementara sisanya 11,4 % diterangkan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Maka hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci: Prinsip Islam, Jaminan, Keandalan, Bukti Fisik, Empati, Daya Tanggap, dan kepuasan nasabah.**

## **ABSTRACT**

*The number of Islamic banking in Palembang, making competition in Islamic banking increasingly stringent. Panin Dubai Syariah Bank Palembang Branch must create an advantage compared to other banks. The choice of sharia banking services with different services and the large number of banking offers causes customer satisfaction in general to decline, so a strategy is needed to create customer satisfaction.*

*This is an interesting phenomenon to find out the level of service quality and ultimately can provide customer satisfaction. This study involved a sample of 100 customers who used savings products at the Panin Dubai Syariah Bank Palembang Branch, data collection methods through documentation and questionnaires. The analysis technique used is multiple linear regression analysis.*

*The results of this study indicate that the results of the t test of service quality variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. The results of the F test show that the six independent variables are significant values of  $0.000 < 0.05$  and  $df_1 = 6$  and  $df_2 = 93$ , obtained the value of F table = 2.20. Because the calculated F value (120,384) > F table value (2,20) significantly contributes to the variable of customer satisfaction. From the R Square value of 0.886 or 88.6%, it means that the service quality variable is only able to explain the customer satisfaction variable of 88.6% while the remaining 11.4% is explained by other variables not explained in this study. Then the hypothesis which states that service quality has a positive effect on customer satisfaction.*

**Keyword: Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphthi, Responsiviness, and Customer Statisfaction.**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan tesis ini berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Agama, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif		Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa'	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er



ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣād	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍāḍ	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Z'	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
هـ	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

**B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap**

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

**C. Ta' Marbutah Di Akhir Kata**

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	Ditulis	Hibah
جزية	Ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	Karâmah al-aulyâ'
--------------------------	---------	-------------------

3. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t atau h.

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	Zakâh al-fiṭri
-------------------	---------	----------------

#### D. Vokal Pendek

فَعَلَ	Fathah	ditulis	A fa'ala
ذُكِرَ	kasrah	ditulis	i żukira
يَذْهَبُ	dammah	ditulis	u yazhabu

#### E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	ditulis	Â
	جَاهِلِيَّةٌ	ditulis	jâhiliyyah

2	fathah + ya' mati تَنَسَّى	ditulis	â
3	kasrah + ya' mati كَرِيم	ditulis	î
4	dammah + wawumati فُرُوض	ditulis	û

### F. Vokal Rangkap

1	fathah + ya' mati بَيْنَكُمْ	Ditulis	Ai
2	fathah + wawumati قَوْل	ditulis	bainakum
		ditulis	au
		ditulis	qaul

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah*, puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan dan nikmat-Nya, baik nikmat iman, Islam, kesehatan dan kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Panin Dubai Syariah Cabang Palembang”. Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi pendidikan sarjana S1 Ekonomi Syariah STEBIS Indo Global Mandiri Palembang.

Sholawat dan Salam senantiasa tercurah kepada *khudwah khasanah* kita Rosululloh Muhammad Shalallahu’Alaihi Wassalam, beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya yang setia. Dan semoga kita termasuk di antara mereka, ummat yang *istiqomah* memperjuangkan risalahnya hingga *yaumul akhir* nanti. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Allah SWT sang Pencipta yang telah menganugerahkan pada hamba nikmat kesempatan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. H. Chandra Satria, SE. M.Si selaku ketua STEBIS Indo Global Mandiri Palembang.
3. Mustika Wati S.E. M.Si selaku ketua Program Studi Ekonomi Syariah STEBIS Indo Global Mandiri Palembang.
4. Waldi Nopriansyah S.H.I.,M.S.I selaku pembimbing akademik.
5. Dr. Hj. Siti Komariah Hildayanti, S.T.P, MM selaku pembimbing utama dan Saprida, M.H.I selaku pembimbing kedua yang telah membimbing

penulis dalam menyusun skripsi ini penuh dengan kesabaran dan rasa perhatian yang besar.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen fakultas Ekonomi Syariah STEBIS Indo Global Mandiri Palembang yang dengan sabar memberikan petunjuk bimbingan dan bekal ilmu selam penulis mengikuti perkuliahan.
7. Kedua orang tuaku dan saudaraku yang tercinta dan aku sayangi.
8. Sahabat-sahabat terbaikku dan orang baik di sekitarku.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna dan banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu segala saran dan kritik yang membangun dari para pembaca senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan penelitian ini dapat bermanfaat untuk semuanya. Semoga Allah SWT selalu menjaga dan menuntun kita. *Aamiin.*

Palembang,

Penulis

Harmanto

Npm: 2014.01.022

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

- ❖ *“Perlakukanlah saudaramu sebagaimana kamu ingin diperlakukan”*

### PERSEMBAHAN

*Skripsi ini akan saya persembahkan kepada :*

1. *Ayahanda dan Ibunda tercinta yang selalu memberikan do'a, motivasi, kasih sayang dan bimbingannya.*
2. *Saudara-saudaraku yang selalu menyayangiku.*
3. *Keponakan-keponakanku tersayang.*
4. *Spupu-spupuku tercinta.*
5. *Sahabat-sahabatku dan teman-teman seperjuangan angkatan 2014*
6. *Dr. Hj. Siti Komariah Hildayanti, S.T.P, MM selaku pembimbing utama yang sudah menyempatkan waktunya untuk membimbingku menyelesaikan skripsi ini.*
7. *Saprida, M.H.I selaku pembimbing kedua yang sudah menyempatkan waktunya untuk membimbingku menyelesaikan skripsi ini.*
8. *Almamaterku.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> ....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xxiii</b>

### **BAB I. PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.4 Paradigma Pemikiran .....	8
1.5 Sistematika Pembahasan .....	9

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Kajian Teori .....	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.2 Karakteristik Pelayanan .....	15
2.1.3 Etika Pelayanan Nasabah .....	16
2.1.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan (Nasabah).....	17
2.1.5 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	18
2.1.6 Faktor-faktor Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	24
3.2 Populasi dan Sampel .....	24



3.3	Jenis dan Sumber Data .....	26
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	26
3.5	Metode Analisis Data .....	27
3.5.1	Uji Validitas .....	37
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	28
3.5.3	Uji Regresi Linier Berganda .....	28
3.5.4	Uji Asumsi Klasik .....	29
	a. Uji Heteroskedastisitas .....	29
	b. Uji Normalitas.....	29
	c. Koefisien Determinasi.....	30
3.5.5	Uji Hipotesis .....	30
	a. Uji t (Uji Parsial).....	31
	b. Uji F (Uji Simultan).....	33
3.6	Definisi Operasional Variabel .....	33

#### **BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1	Keadaan Umum Perusahaan .....	38
4.1.1	Gambaran Umum PT. BPDS Cabang Palembang ...	38
4.1.2	Struktur Organisasi PT. BPDS Cabang Palembang .	38
4.1.3	Pelayanan pada PT.BPDS Cabang Palembang .....	40
4.1.4	Jenis Kelamin Responden .....	41
4.2	Deskriptif Responden .....	42
4.2.1	Usia Responden.....	43
4.2.2	Pendidikan Responden .....	44
4.2.3	Pekerjaan Responden .....	45
4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah ....	46
4.3.1	Uji Validitas .....	47
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	48
4.3.4	Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.3.4	Uji Normalitas.....	50
4.3.6	Uji Koefisien Determinasi .....	51
4.4	Hasil Uji Hipotesis .....	52
4.4.1	Hasil Uji t (Uji Parsial).....	52

4.4.2 Hasil Uji F (Uji Simultan) .....	56
4.5 Pembahasan.....	57
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Defenisi Operasional dan Indikator Variabel.....	35
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	45
Tabel 4.4 Distribusi Responden Jenis Pekerjaan .....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji t (Uji Parsial) .....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Paradigma Pemikiran .....	9
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	39
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	45
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	46