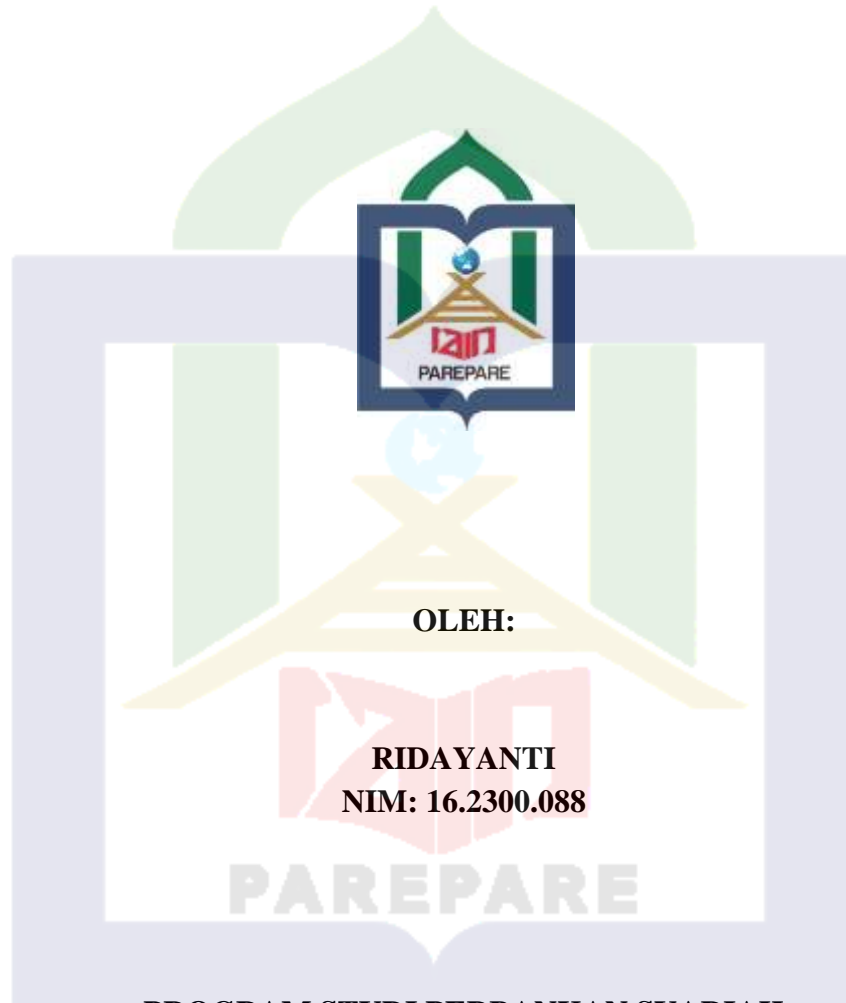


SKRIPSI

**PERSEPSI NASABAH TENTANG PELAYANAN PRIMA
DI BANK MUAMALAT PAREPARE**



OLEH:

**RIDAYANTI
NIM: 16.2300.088**

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

2021

**PERSEPSI NASABAH TENTANG PELAYANAN PRIMA
DI BANK MUAMALAT PAREPARE**



OLEH:

**RIDAYANTI
NIM: 16.2300.088**

Skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E.) pada
Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

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

2021

**PERSEPSI NASABAH TENTANG PELAYANAN PRIMA DI BANK
MUAMALAT PAREPARE**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana (S.E.)**

**Program Studi
Perbankan Syariah**

Disusun dan diajukan oleh

**RIDAYANTI
NIM: 16.2300.088**

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

2021

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Tentang Pelayanan Prima di Bank Muamalat Parepare

Nama Mahasiswa : Ridayanti

Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.088

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No.B. 7/In.39.8/PP.00.9/1/2020

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. H. Rahman Ambo Masse, Lc, M.Ag (.....)

NIP : 19730925 200501 1 004

Pembimbing Pendamping : Dra. Rukiah, M.H (.....)

NIP : 19650218 199903 2 001

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

7

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Tentang Pelayanan Prima di Bank Bank Muamalat Parepare.
Nama Mahasiswa : Ridayanti
Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.088
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No.B. 7/In.39.8/PP.00.9/1/2020

Tanggal Kelulusan :

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. H. Rahman Ambo Masse, Lc, M.Ag (Ketua) (.....)
Dra. Rukiah, M.H (Sekretaris) (.....)
Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M (Anggota) (.....)
Dr. Arqam, M.Pd. (Anggota) (.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 001

7

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt berkat hidayah, taufik dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare dan tak lupa penulis haturkan shalawat serta salam kepada baginda besar kita Nabi Muhammad Saw beserta keluarganya dan para sahabat yang telah membimbing umat manusia ke alam terang benderang.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda tercinta Fatimah dan Ayahanda Dahlan atas segala upaya dan usahanya baik material maupun non material. Penulis juga menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda tercinta Bunaiya dan Ayahanda Lawangan sebagai orang tua atas segala upaya dan usahanya serta nasehat dan berkah do'a tulusnya sehingga penulis mendapat kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Dr. H. Rahman Ambo Masse, Lc.,M.Ag. selaku pembimbing pertama dan Ibu Dra. Rukiah, M.H. selaku pembimbing pendamping, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis selama dalam penulisan skripsi ini.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan dan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. sebagai “Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” beserta jajarannya.

3. Bapak/Ibu dosen beserta admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Parepare yang telah meluangkan waktu dalam mendidik selama kuliah di IAIN Parepare.
4. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh stafnya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
5. Seluruh pegawai dan staf di Bank Muamalat Parepare yang telah memberikan izin sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
6. Nasabah yang responden dengan meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam melakukan penelitian.
7. Sahabat-sahabat Reza, Nur, Ceny, Nanda, Mimi, Rani, Ayu, Cika, Nafsi, Arini yang selalu menemani dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi. Semoga kalian semua sukses dan dalam lindungan Allah SWT.
8. Teman-teman Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM), Nur, Riska, Rada, Wiranti, Fira, Jannah, dan Zulhaerul. Terima kasih atas kebersamaannya selama 45 hari.
9. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 2016, terima kasih atas pertemanan selama 4 tahun berjuang bersama-sama untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Semoga Allah senantiasa meridhai setiap langkah kita. Amin Ya Rabbal Alamin.

Semoga segala bantuan yang peneliti terima dari berbagai pihak mendapat balasan yang pantas dan sesuai dari Allah Swt. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dinilai ibadah di sisi-nya dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya,

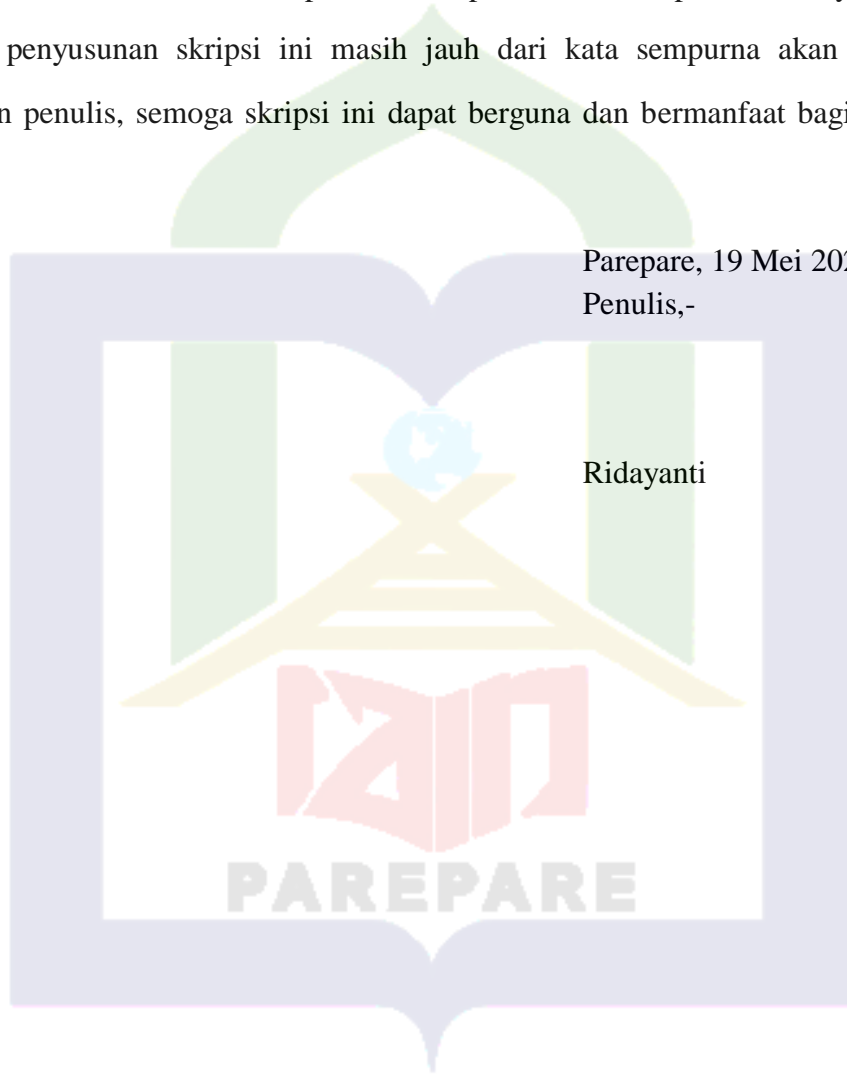
khususnya pada lingkungan Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna akan tetapi besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Parepare, 19 Mei 2021

Penulis,-

Ridayanti



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ridayanti
NIM : 16.2300.088
Tempat/Tgl Lahir : Parepare, 19 Mei 1998
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Tentang Pelayanan Prima di Bank
muamalat Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 19 Mei 2021
Penulis,-

Ridayanti

ABSTRAK

Ridayanti, *Persepsi Nasabah Tentang Pelayanan Prima di Bank Muamalat Parepare* (dibimbing oleh Rahman Ambo Masse dan Rukiah).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model pelayanan prima yang diberikan Bank Muamalat Parepare kepada nasabahnya, dan persepsi nasabah tentang pelayanan prima yang diberikan Bank Muamalat Parepare

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Data-data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan metode reduksi data, model data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian Bank Muamalat Parepare dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak Bank. tetapi berdasarkan kenyataannya ada sebagian nasabah yang tidak merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang didapatkan yaitu seperti lahan parkir kendaraan nasabah yang sangat kecil, ruang tunggu atau tempat antri yang sangat terbatas sehingga memungkinkan nasabah untuk antri di luar gedung, dan melihat situasi pada saat ini yang mengharuskan nasabah untuk tidak terlalu banyak dalam ruang tunggu karena adanya virus covid-19 yang mengharuskan untuk selalu jaga jarak, sehingga ada sebagian nasabah yang tidak merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Parepare.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Persepsi, Nasabah, Bank Muamalat Parepare.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	6
B. Tinjauan Teoritis.....	8
1. Teori Persepsi.....	8

2. Teori Nasabah	17
3. Teori Pelayanan Prima	20
C. Tinjauan Konseptual.....	34
D. Kerangka Pikir.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
C. Fokus Penelitian	43
D. Sumber Data	43
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Teknik Analisi Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Model pelayanan prima yang di berikan karyawan bank muamalat parepare	48
B. Persepsi nasabah tentang pelayanan yang diberikan bank muamalat parepare	50
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	I
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	IV

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Fikir	33
3.2	Struktur Organisasi Bank Muamalat Parepare	39



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Pedoman Wawancara	IV
2	Data Mentah Penelitian	VI
3	Izin Melaksanakan Peneliatian	VII
4	Izin Rekomendasi Penelitian	VIII
5	Surat Selesai Meneliti	IX
6	Surat Keterangan Wawancara	X
7	Dokumentasi	XVIII
8	Biodata Penulis	XXI



