

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA BANK BTN
SYARIAH KCPS PAREPARE)**



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

2021

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA BANK BTN
SYARIAH KCPS PAREPARE)**



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 Parepare

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

2021

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Hasriani
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah(Studi Pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare)
Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.045
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B. 1878/ln. 29. 8/PP.00.9/12/2019.

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Hannani, M. Ag
NIP : 19720518 199903 1 011
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

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare)

Nama Mahasiswa : Hastiani

Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.045

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B, 1878/ln. 29. 8/PP.00.9/12/2019.

Tanggal Kelulusan : 04 Februari 2021

Disahkan oleh Komisi Penguji

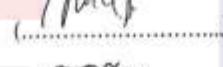
Dr. Hanimni, M. Ag.

(Ketua)



Dra. Rukiah, M.H.

(Sekretaris)



Dr. Syahriyah Semuan, S.E., M.M. (Anggota)



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.(Anggota) (.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

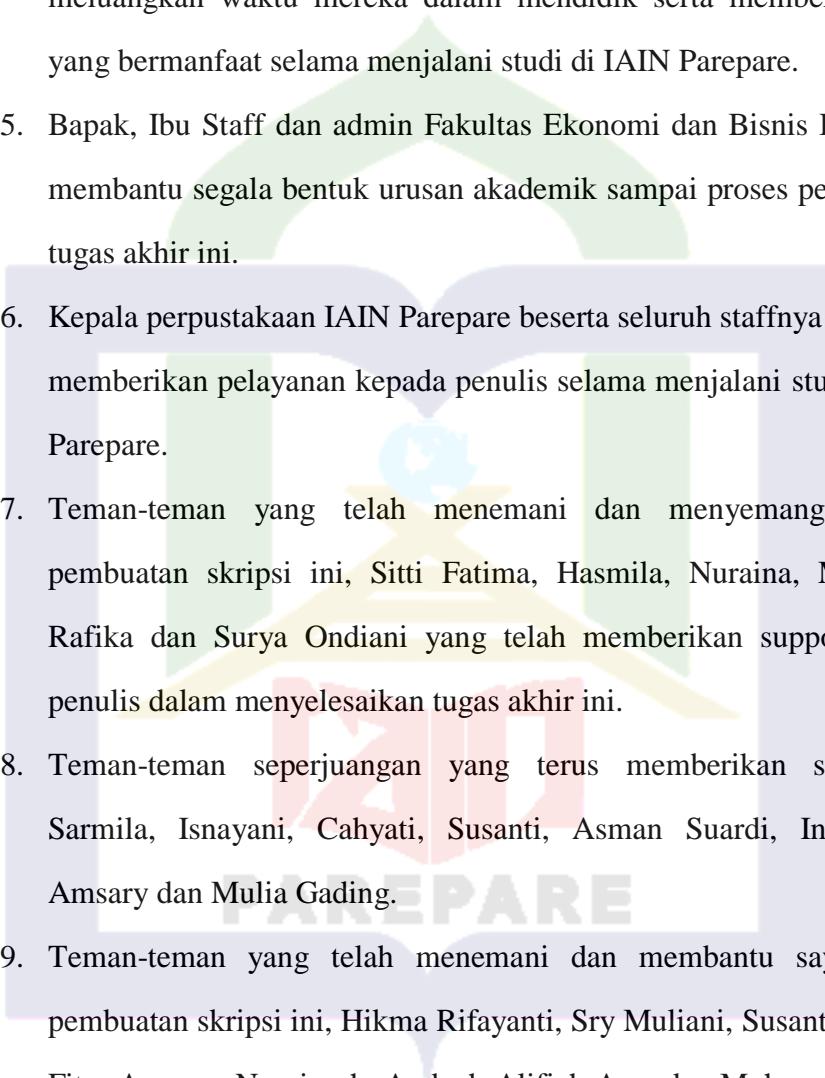
Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt.berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih yang setulus-tulusnya kepadatyy Ibunda tercinta Sitti Kasmiaty Karim dan Ayahanda tercinta Hasan Kadaring yang telah memberikan doa tulusnya dan juga tak pernah berhenti memberikan perhatian dan semangat, sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.Tak lupa pula ucapan terima kasih penulis haturkan pada Hamka Hasan, Hasnaeni Hasan dan Hasdar Hasan atas dukungan morilnya selama ini kepada penulis selaku saudara.

Terima kasih kepada Bapak Dr. Hannani, M.Ag. dan Ibu Dr. Rukiah, M.H. selaku pembimbing I dan II atas segala bantuan dan bimbingan baik secara *offline* maupun *online* ditengah pandemi ini, mereka telah meluangkan waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya.

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” dan Bapak Bahtiar, M. A sebagai “Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” dan Bapak Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. sebagai “Wakil Dekan II Fakultas

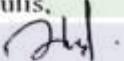
- 
3. Ekonomi dan Bisnis Islam” atas pengabdiannya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa (i) IAIN Parepare.
 4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi “Perbankan Syariah” yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik serta memberikan ilmu yang bermanfaat selama menjalani studi di IAIN Parepare.
 5. Bapak, Ibu Staff dan admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang membantu segala bentuk urusan akademik sampai proses penyelesaian tugas akhir ini.
 6. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staffnya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
 7. Teman-teman yang telah menemani dan menyemangati dalam pembuatan skripsi ini, Sitti Fatima, Hasmila, Nuraina, Musbarina, Rafika dan Surya Ondiani yang telah memberikan support kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
 8. Teman-teman seperjuangan yang terus memberikan supportnya, Sarmila, Isnayani, Cahyati, Susanti, Asman Suardi, Indra Albar Amsary dan Mulia Gading.
 9. Teman-teman yang telah menemani dan membantu saya selama pembuatan skripsi ini, Hikma Rifayanti, Sry Muliani, Susanti, Annyrah Fitra Arrasaq, Nuraisyah, Audyah Alifiah Aras dan Muhammad Akbar Alfauzi.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat pahala-Nya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan ini. Kritik dan saran demi perbaikan penelitian ini sangat diharapkan dan akan diterima sebagai bagian untuk pertambahan kedepannya sehingga menjadi penelitian yang lebih baik, pada akhirnya peneliti berharap semoga hasil penelitian ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 06 Juni 2021
25 Syawal 1442 H

Penulis,


Hasriani
NIM. 16.2300.045



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Hasriani

Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.045

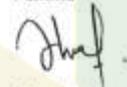
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare)." Benar-benar hasil karya sendiri dan jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atas keseluruhan skripsi dan hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Parepare, 25 Januari 2021

Penulis


Hasriani
16.2300.045

ABSTRAK

Hasriani, Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare).(Dibimbing oleh Bapak Hannani dan Ibu Rukiah).

Penelitian ini merupakan penelitian berjenis kuantitatif dengan metode lapanagan. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare dengan penentuan jenis sampel menggunakan *purposive sampling* dengan pendekatan Isac Michel. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner/angket. Metode yang digunakan untuk menguji hipotes adalah Uji Validitas, uji reliabilitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, dan uji normalitas. Untuk teknik analisis datanya sendiri dilakukan dengan menggunakan *One Sampel T Test* untuk ketiga variabel, uji korelasi *Pearson Product Moment*, uji t atau parsial, uji f atau simultan, Analisis regresi linear berganda serta uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan: berdasarkan uji one sample t test, diperoleh bahwa Kualitas Layanan (X1), Kepercayaan (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y) mempunyai klasifikasi yang sangat baik dengan masing-masing nilai 85%, 80% dan 80%. Berdasarkan hasil korelasi bahwa tidak ada hubungan yang positif dan signifikan antara variabel Kualitas Layanan (X1) dengan Kepuasan Nasabah (Y) dilihat dari nilainya $0,254 > 0,05$. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan nilai $0,004 < 0,05$. Sedangkan hasil dari korelasi secara simultan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan secara bersama-sama antara Kualitas Layanan (X1), Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan nilai $0,004 < 0,05$.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN PENGESAHAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGAJUAN..... | ii |
| PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING | iii |
| PENGESAHAN KOMISI PENGUJI..... | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | vi |
| ABSTRAK | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| BAB I : PENDAHULUAN..... | 2 |
| A.Latar Belakang..... | 2 |
| B.Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Kegunaan Penelitian | 6 |
| BAB II : TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| A. Tinjauan Penelitian Relevan | 6 |
| B. Tinjauan Teori..... | 8 |
| 1. Bank Syariah | 8 |
| 2. Teori Kualitas Layanan..... | 11 |
| 3. Teori Kepercayaan | 21 |
| 4. Teori Kepuasan Nasabah | 24 |
| C. Kerangka Konseptual..... | 26 |
| D. Kerangka Pikir | 28 |
| BAB III : METODE PENELITIAN | 29 |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 29 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 29 |
| C. Fokus Penelitian..... | 29 |

| | |
|--|-----------|
| D. Jenis dan Sumber Data | 31 |
| E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data | 32 |
| F. Uji Keabsahan Data..... | 34 |
| G. Teknik Analisis Data | 36 |
| BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 42 |
| A. Deskripsi Hasil Penelitian | 42 |
| B. Pengujian Persyaratan Anaisis Data | 60 |
| C. Pengujian Hipotesis | 70 |
| D. Pembahasan Hasil Penelitian | 81 |
| BAB V : PENUTUP | 86 |
| A. Simpulan | 86 |
| B. Saran | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA | 89 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | 91 |

DAFTAR TABEL

| NO. | Judul Tabel | Halaman |
|------|---|---------|
| 3.1 | Instrument Skala Likert | 34 |
| 3.1 | Skor Klarifikasi | 37 |
| 3.2 | Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan | 38 |
| 3.4 | Sampel Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare | 42 |
| 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 48 |
| 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 49 |
| 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 49 |
| 4.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 50 |
| 4.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah | 51 |
| 4.6 | Jawaban Responden Terhadap Pengaruh Kualitas Layanan (X1) | 51 |
| 4.7 | Jawaban Responden Tentang Kepercayaan (X2) | 54 |
| 4.8 | Jawaban Responden Tentang Kepuasan Nasabah (Y) | 57 |
| 4.9 | Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X1) | 60 |
| 4.10 | Uji Validitas Kepercayaan (X2) | 62 |
| 4.11 | Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y) | 63 |
| 4.12 | Tabel Hasil Uji Validitas | 65 |
| 4.13 | Hasil Uji Reliabilitas | 66 |
| 4.14 | Hasil Uji Multikolinearitas | 68 |

| | | |
|------|---|----|
| 4.15 | Hasil <i>One Sample Statistic</i> Variabel Kualitas Layanan | 70 |
| 4.16 | Hasil <i>One Sample Statistic</i> Variabel Kepercayaan | 71 |
| 4.17 | Hasil <i>One Sample Statistic</i> Variabel Kepuasan Nasabah | 72 |
| 4.18 | Hasil Uji t | 73 |
| 4.19 | Uji Simultan f | 75 |
| 4.20 | Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 75 |
| 4.21 | Hasil Analisa Regresi Linear Berganda | 76 |
| 4.22 | Hasil Korelasi Secara Parsial | 78 |
| 4.23 | Hasil Korelasi Secara Simultan | 80 |

DAFTAR GAMBAR

| NO | Judul Gambar | Halaman |
|-----|-------------------------|---------|
| 2.1 | Kerangka Pikir | 27 |
| 2.2 | Paradigma Penelitian | 34 |
| 4.1 | Uji Heteroskedastisitas | 67 |
| 4.2 | Uji Normalitas | 69 |



DAFTAR LAMPIRAN

| No. | Judul Lampiran | Halaman |
|-----|---|---------|
| 1. | Surat Penelitian dari Kampus | 91 |
| 2. | Surat Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Parepare | 92 |
| 3. | Surat Selesai Meneliti dari Bank BTN Syariah KCPS Parepare | 93 |
| 4. | Kuesioner | 94 |
| 5. | Sampel Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare | 95 |
| 6. | Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Kualitas Layanan | 104 |
| 7. | Jawaban Nasabah Terhadap Pernyataan Variabel Kepercayaan | 108 |
| 8. | Jawaban Nasabah Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah | 110 |
| 9. | Tabel Hasil Statistik | 111 |
| 10. | Dokumentasi | 120 |
| 11. | Biografi Penulis | 125 |