

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *CUSTOMER SERVICE*  
TERHADAP MINAT MASYARAKAT BERTRANSAKSI DI BRI  
UNIT PAJELELE KEC. LEMBANG KAB. PINRANG**



**OLEH**

**HARDIYANTI  
NIM. 15.2300.042**

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

**2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *CUSTOMER SERVICE*  
TERHADAP MINAT MASYARAKAT BERTRANSAKSI DI BRI  
UNIT PAJELELE KEC. LEMBANG KAB. PINRANG**



**OLEH**

**HARDIYANTI  
NIM. 15.2300.042**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Jurusan 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

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan *Customer Service* Terhadap Minat Masyarakat Bertransaksi Di BRI Unit Pajalele Kec. Lembang Kab. Pinrang.

Nama Mahasiswa : Hardiyanti

NIM : 15.2300.042

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B. 3717/In.39/PP.00.09/12/2018

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M.  
NIP : 19711111 199803 2 003

Pembimbing Pendamping : Dr. Arqam Majid, S.Pd., M.Pd.  
NIP : 19740329 200212 1 001



Handwritten signatures of the supervisors, including one that appears to be 'Marsyid'.

Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

### PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan *Customer Service* Terhadap Minat Masyarakat Bertransaksi Di BRI Unit Pajalele Kec Lembang Kab Pinrang

Nama Mahasiswa : Hardiyanti

Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.042

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B. 3717/In.39./PP.00.9/12/2018

Tanggal Kelulusan : 25 Agustus 2021

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M. (Ketua) (.....)

Dr. Arqam Majid, S.Pd., M.Pd. (Sekretaris) (.....)

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

Dr. Firman, M.Pd. (Anggota) (.....)

Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Berkat hidayah, rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan untuk memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orangtua penulis, ayahanda dan ibunda tercinta atas pembinaan dan berkah doa tulusnya sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si, selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Ibu Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M dan bapak Dr. Arqam Majid, S.Pd., M.Pd. selaku Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.
4. Seluruh dosen Fakultas dan Ekonomi Bisnis Islam yang telah memberikan ilmunya dan wawasan kepada penulis selama studi di IAIN Parepare.
5. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.

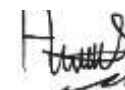
6. Seluruh pegawai dan staf yang bekerja pada lembaga IAIN Parepare atas segala bantuan dan arahannya mulai dari penulis kuliah di lembaga tersebut sampai proses penyelesaian studi penulis.
7. Kepala Unit BRI Pajalele beserta jajarannya yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di BRI Unit Pajalele Kec. Lembang Kab Pinrang.
8. Sahabat yang setia menemani dan menyemangati dalam suka duka pembuatan skripsi ini, sahabat Rahmi, Ati, Nur Haya, Ayu Andira, Nur Hikmah, Suarsi, Jumriati, Haryati, Asra Anwar, Sarina, Riska, Aslan.A, Sultan yang telah setia menemani penulis.
9. Semua teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah yang tidak bias penulis sebutkan satu persatu yang memberi warna tersendiri pada alur kehidupan penulis selama studi di IAIN Parepare.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Semoga Allah swt. Memberikan balasan yang berlimpah baik itu di dunia maupun di akhirat kelak, diberikan rejeki yang berlipat serta dibukakan jalan yang baik setiap langkahnya.

Akhirnya penulis mengharapkan kiranya pembaca berkenaan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 17 Juni 2021

Penulis



Hardiyanti

NIM. 15.2300.042

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hardiyanti  
NIM : 15.2300.042  
Tempat/ Tanggal Lahir : Indoapping, 24 Juni 1997  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan *Customer Service* Terhadap Minat Masyarakat Bertransaksi Di BRI Unit Pajalele Kec. Lembang Kab. Pinrang.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka penulis bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Parepare, 17 Juni 2021

Penyusun



Hardiyanti

NIM. 15.2300.042

## ABSTRAK

**Hardiyanti.** *Pengaruh Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Minat Masyarakat Bertransaksi di BRI Unit Pajalele Kec. Lembang Kab. Pinrang* Dibimbing oleh Syahriyah Semaun dan Arqam.

*Customer Service* adalah posisi jabatan yang bertugas memberikan pelayanan serta kepuasan terhadap nasabah, memeberikan informasi dan mengatasi keluhan yang dihadapi nasabah. Minat adalah dorongan atau keinginan dalam diri seseorang pada objek tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualtas layanan *Customer Service* terhdap minat masyarakat bertransaksi di BRI Unit Pajalele Kec. Lembang Kab. Pinrang.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana, uji *korelasi product moment*, uji validitas, uji reliabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan Bahwa kualitas layanan *Customer Service* termasuk kategori sangat baik dengan angka presentasi yaitu 89%. Minat masyarakat bertransaksi termasuk kategori sangat baik dengan presentasi 84%. Terdapat perngaruh yang positif dan signifikan kualitas layanan *Customer Service* terhadap minat masyarakat bertransaksi di BRI Unit Pajalele Kec Lembang Kab. Pinrang dengan nilai ignifikansi  $0,000 < 0,05$  Berdasarkan hasil penelitian ini, membuktikan bahwa nilai koefisien determinasi R square adalah 30,2% yang berarti bahwa variabel independen yaitu kualitas layanan *customer service*, variabel dependen yaitu minat masyarakat bertransaksi di BRI sebesar 30,2% menjawab rumusan masalah dihasil penelitian.

Kata Kunci: Minat Masyarakat Bertansaksi, Kualitas Layanan *Customer Service*.

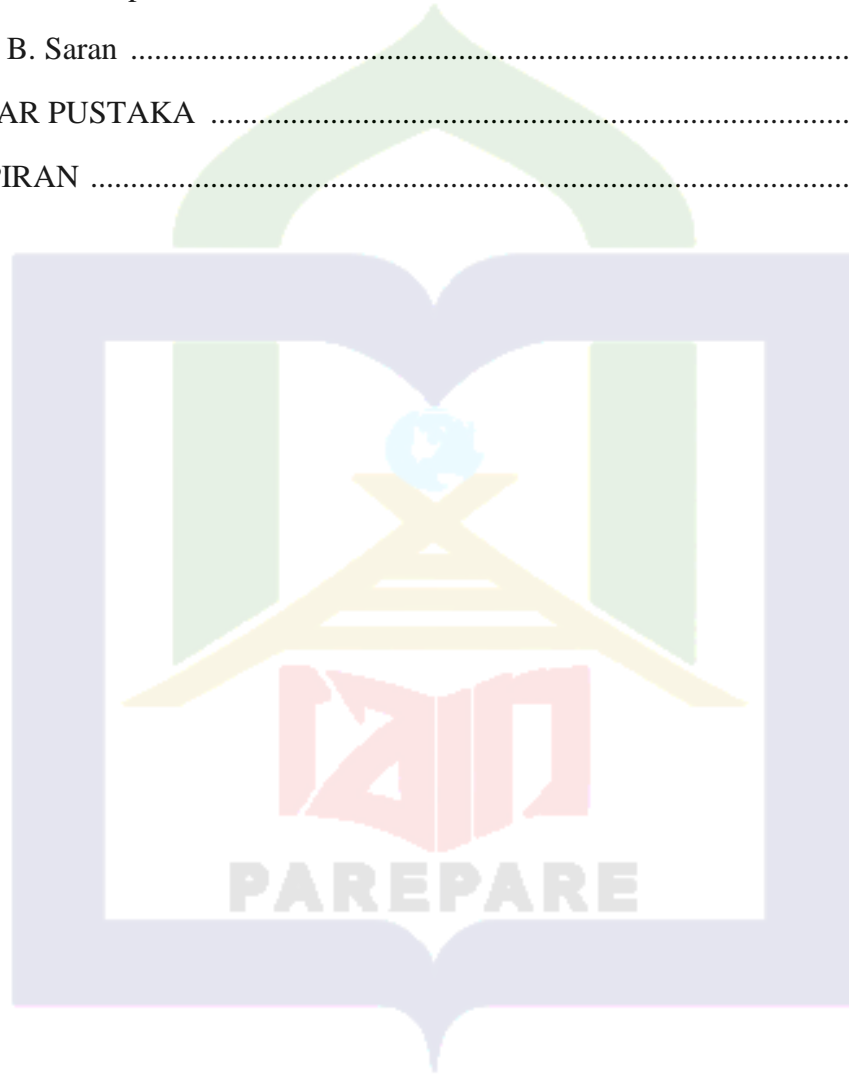


## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Deskripsi Teori .....	6
1. Kualitas Layanan .....	6
2. Bank .....	7
3. <i>Customer Service</i> .....	8

4. Minat .....	10
5. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah .....	12
6. Sikap Melayani Nasabah .....	14
7. Syarat Seorang <i>Customer Service</i> yang baik .....	15
B. Tinjauan Penelitian Relevan .....	17
C. Kerangka Pikir .....	20
D. Kerangka Konseptual .....	21
E. Hipotesis .....	21
F. Defenisi Operasional Variabel .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
C. Populasi dan Sampel .....	25
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	26
E. Teknik Analisis Data .....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	31
B. Karakteristik Responden .....	31
C. Visi dan Misi BRI .....	33
D. Struktur Organisasi BRI Unit Pajalele .....	34
E. Uji Validitas .....	35
F. Uji Reliabilitas .....	48
G. Uji Normalitas .....	50
H. Uji <i>Product Moment</i> .....	51

I. Uji Regresi Sederhana .....	53
J. Pembahasan .....	56
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran .....	59
DAFTAR PUSTAKA .....	I
LAMPIRAN .....	III



## DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	20
2.2	Bagan Kerangka Konseptual	21
4.1	Struktur Organisasi	34



**DAFTAR TABEL**

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
3.1	Instrumen Skala Likert	27
4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	31
4.2	Karakteristik responden berdasarkan usia	31
4.3	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	32
4.4	Data hasil penelitian variabel X dan Y	35
4.5	Hasil deskriptive statistik variabel X dan Y	37
4.6	Uji validitas variabel kualitas layanan <i>customer service</i> (X)	37
4.7	Hasil statistic deskriptive variabel kualitas layanan <i>customer service</i>	40
4.8	Distribusi frekuensi variabel kualitas layanan <i>customer service</i> (X)	41
4.9	Uji validitas minat masyarkat (Y)	42

4.10	Hasil statistic deskriptive variabel minat masyarakat bertransaksi	46
4.11	Distribusi frekuensi variabel minat masyarakat bertransaksi	47
4.12	Uji reliabilitas data variabel kualitas layanan <i>customer service</i>	49
4.13	Reliabilitas data minat masyarakat	49
4.14	Uji normalitas	50
4.15	Uji korelasi <i>product moment</i>	51
4.16	Pedoman untuk memeberi interpretasi terhadap koefisien korelasi	52
4.17	Output variabel entered/removed	53
4.18	Output model summary	53
4.19	Output anova	53
4.20	Output coefficients	55

**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No. Lampiran</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1	Angket/Koesioner	IV
2	Hasil Analisis Data Variabel X dan Variaabl Y	VIII
3	Validitas Angket	XVIII
4	Nilai r Tabel	XXII
5	Surat Izin Melaksanakan Penelitian	XXIII
6	Surat Rekomendasi Penelitian	XXIV
7	Surat Keterangan Telah Meneliti	XXV
8	Dokumentasi	XXVI
9	Biografi Penulis	XXIX