

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA TRANSAKSI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SUMSEL BABEL
CABANG SYARIAH PANGKALPINANG**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

ISLAMIAH

1731051

Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2023

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Islamiah
NIM : 1731051
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang" ini adalah asli hasil karya atau penelitian saya sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi mana pun. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini.

Bangka, 5 Desember 2022

Yang menyatakan



Islamiah
NIM. 1731051



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173
E-mail: bumdes@iainsasbelabel.ac.id / iafae@iainsasbelabel.ac.id
Website: www.iainsasbelabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B- 146 /FS /PP 00.9.3/01/2023

Berdasarkan Surat Pernyataan Keaslian dari mahasiswa, Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa dan diketahui Ketua Prodi dan hasil cek plagiasi (*Original Report*), maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Islamiah
NIM : 1731051
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiilidan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditank kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 08 Maret 2023
Dekan,

Dr. H. Iskandar, M.Hum
NIP. 197305252006041003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33173

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Saudari Islamiah

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu'alaikumWr.Wb.

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Islamiah
NIM : 1731051
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang

telah layak diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

Demikianlah dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.
Wassalamu'alaikum,Wr.Wb.

Bangka, 13 Desember 2022

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. H. Muh. Misdar, M.Ag
NIP. 196305021994031003

Rizki, M.Ak
NIP. 198911162018011002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33173

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi
Saudari Islamiah

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati hasil perbaikan, maka Kami selaku Penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Islamiah
NIM : 1731051
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Transaksi
Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel
Cabang Syariah Pangkalpinang.

telah layak diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikian dan harap dimaklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr.Wb.

Bangka, 17 Januari 2023

Penguji I

Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I
NIP. 198208042009121006

Penguji II

Riyani Fitri Lubis, M.E
NIP. 199204102020122014



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: humas@iainsasabel.ac.id
Website: www.iainsasabel.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B - 20 In.40/B11/FS/PP.00.9/03/2023

Skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Islamiah
N I M : 1731051
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. H. Iskandar, M.Hum
NIP. 197305252006041003
2. Ketua Program Studi,
Reka Meilani, M.M
NIDN. 2020058101
3. Penguji I,
Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I
NIP. 198208042009121006
4. Penguji II/ Ketua Sidang,
Riyani Fitri Lubis, M.E
NIP. 199204102020122014

telah dimunaqasyahkan pada hari: Kamis, 12 Januari 2023, dengan nilai B (78,25) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTTO



Barangsiapa yang berjihad, Maka Sesungguhnya jihadnya itu adalah untuk dirinya sendiri. Sesungguhnya Allah benar-benar Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.

(QS. Al-Ankabut ayat 6)

Succes is the ability to go from one failure to another with no loss of enthusiasm

(Kesuksesan adalah kemampuan untuk beranjak dari suatu kegagalan ke kegagalan yang lain tanpa kehilangan keinginan untuk berhasil)

Yakin usaha sampai

(Islamiah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Seiring dengan perjalanan waktu, saya sangat bersyukur karena dapat bertemu dengan orang-orang yang dapat memberikan saya banyak pelajaran hidup ini. Dengan itu saya sangat bersyukur kepada Allah SWT. karena telah mengirimkan orang-orang baik dalam hidupku dan merekalah yang selalu menemani dikala hati ini mulai berkata saya ingin berhasil meraih apa yang saya harapkan, dengan kedatangan mereka, saya bisa bangkit dan bisa memahami dibalik sebuah kesusahan yang saya alami bahkan ada yang lebih susah dari saya yaitu kedua orang tua yang telah membesarkan dan merawat saya hingga menjadi makhluk yang dewasa seperti sekarang ini. Karena mereka malaikat bagi saya yang akan saya bahagiakan disuatu hari nanti seperti mereka membahagiakan saya, halaman ini saya persembahkan kepada:

1. Sujud syukur aku sembahkan kepada-Mu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas karunia-Mu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi suatu langkah awal demi masa depanku dalam meraih cita-cita.
2. Dengan ini saya persembahkan sebuah karya, untuk Ayah (Golkarya) dan Ibu (Rosidah) yang tercinta, terima kasih atas kasih sayang yang telah kalian berikan mulai dari saya lahir hingga saya sebesar ini.
3. Kepada Suami saya (Muhammad Zaid) dan Anak saya (Aira Syazani) serta Kakak saya (Jumalita) dan Adik-adik saya (Khatamar Rasyid dan Dhifia' ul Asfia'), yang luar biasa dalam memberikan dukungan dan doa

tanpa henti selama ini, kalian adalah tempat saya berlari ketika saya tidak memiliki sahabat.

4. Kepada para dosen pembimbing yang sabar membimbing saya selama proses bimbingan skripsi, dan saya ucapkan terima kasih kepada penasihat akademik yang telah memberikan masukan dalam menentukan sebuah judul skripsi.
5. Kepada pihak Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian, saya ucapkan terima kasih banyak atas kerja sama dan bantuannya.
6. Kepada teman-teman kelas, saya ucapkan terima kasih atas kebaikan selama ini.
7. Kepada almamater kampus hijau penuh perjuangan yang telah membakar semangat hidup dengan memaksaku untuk tidak pernah berhenti berpikir dan berjalan hingga tahun demi tahun telah dilewati dan tidak disadari telah usai saya tempuh sebuah pendidikan di kampus ini.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA
TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BANK SUMSEL BABEL SYARIAH
CABANG PANGKALPINANG**

Islamiah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Institut Agama Islam Negeri
Syaikh Abdurrahman Siddik
Bangka Belitung

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan karyawan bank dan biaya transaksi terhadap kepuasan dari nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pangkalpinang. Biaya transaksi ini diperuntukkan bagi masyarakat dikalangan Mahasiswa, Sarjana, Diploma dan Karyawan Swasta serta Wiraswasta. Dalam hal ini kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting dan menjadi tolak ukur keberhasilan yang harus diperhatikan dan diwujudkan karena nasabah merupakan penilai terakhir dari mutu pelayanan yang telah diberikan dan dari mutu biaya transaksi yang ditawarkan oleh pihak bank.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai atau diperoleh dengan menggunakan prosedur statistik atau cara-cara lain. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi dan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan biaya transaksi terhadap kepuasan nasabah sebanyak 98 responden. Analisis data bertujuan untuk menyederhanakan olahan data sehingga mudah dibaca dan diinterpretasikan. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang positif berdasarkan hasil F sebesar $0,000 < 0,05$. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam pelayanan di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Syariah Pangkalpinang dengan hasil $t_{hitung} (0,436) < (1,660)$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,664 < 0,05$. Sedangkan variabel biaya transaksi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan biaya transaksi di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pangkalpinang dengan hasil $t_{hitung} (30,347) > (1,660)$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R Square) adalah $0,921$. Nilai ini dapat didefinisikan bahwa 92,1% variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan biaya transaksi secara bersama-sama, sisanya 7,9% oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan, Biaya transaksi, dan Kepuasan Nasabah*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT. sang pemilik hati dan penguasa atas segala sesuatu, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga diberikan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini. Demikian sholawat dan salam semoga tetap tercurah kepada insan terbaik baginda besar Nabi Muhammad SAW., beserta para sahabat pengikutnya sampai akhir zaman. Sehingga nikmatnya Iman dan Islam akan senantiasa dirasakan hingga *yaumul akhir*.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang” penulis menyadari penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan dan bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Irawan, M.S.i., selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
2. Bapak Dr. H. Iskandar, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
3. Ibu Reka Meilani, M.M., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah
4. Bapak Dr. Ahmad Irvani, M.Ag., selaku Penasihat Akademik
5. Bapak Dr. H. Muh Misdar, M.Ag., selaku Pembimbing I
6. Bapak Rizki, M.Ak., selaku Pembimbing II
7. Seluruh dosen IAIN Syaikh Adurrahman Siddik Bangka Belitung

8. Sahabat seperjuangan yang selalu memberi semangat dan motivasi selalu saling membantu satu sama lain

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tentu jauh dari kata sempurna dan banyak kekurangan di sana-sini. Namun demikian terlepas dari berbagai kelemahan dan kekurangan, besar harapan penulis, skripsi ini bisa bermanfaat. Akhirnya, saran dan kritik yang membangun penulis harapkan demi perbaikan dan pengembangan skripsi ini.

Bangka, 4 Desember 2022
Penulis,

Islamiah
NIM. 1731051

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
NOTA DINAS PENGUJI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Sistematika Pembahasan.....	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan dengan Variabel	10
B. Hubungan Antar Variabel.....	14
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	14
2. Pengaruh Biaya Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah.....	15
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah.....	16
C. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	17
D. Landasan Teoritis	18

1. Bank Syariah	18
2. Kualitas Pelayanan	18
3. Biaya Transaksi	23
4. Kepuasan.....	24
E. Hipotesis	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	28
B. Data dan Jenis Data	29
1. Data	29
2. Jenis Data	29
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	30
1. Polulasi	30
2. Sampel	30
3. Teknik Sampling	32
D. Definisi Operasional Variabel.....	33
1. Variabel Independen.....	33
2. Variabel Dependen	33
E. Desain dan Model Penelitian	37
3. Desain Penelitian	37
4. Model Penelitian.....	37
F. Skala Pengukuran	38
G. Teknik Pengumpulan Data.....	39
H. Validitas dan Reliabilitas	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	40
I. Analisis Data	41
1. Statistik Deskriptif	41
2. Uji Prasyarat Analisis	41
a. Uji Asumsi Klasik	42
1) Uji Normalitas	42

2) Uji Autokorelasi	42
3) Uji Multikolinearitas	43
4) Uji Heteroskedastisitas	44
b. Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
c. Uji Hipotesis	45
1) Uji Parsial (Uji T)	45
2) Uji Simultan (Uji F)	45
3) Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	48
1. Deskripsi Subjek.....	48
2. Uji Validitas	50
a. Variabel Kualitas Pelayanan	51
b. Variabel Biaya Transaksi	52
c. Variabel Kepuasan Nasabah.....	52
3. Uji Reliabilitas.....	53
4. Uji Asumsi Klasik	54
a. Uji Normalitas	54
b. Uji Autokorelasi	55
c. Uji Multikolinearitas	55
d. Uji Heteroskedastisitas	56
5. Analisis Regresi Linear Berganda	57
6. Hipotesis	59
a. Uji Parsial (Uji T)	59
b. Uji Simultan (Uji F)	61
c. Keofisien Determinasi (Uji R ²)	62
B. Pembahasan	63
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah ...	63
2. Pengaruh Biaya Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah	64

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah	67
---	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	68
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA	71
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Nasabah Produk Tabungan	6
Tabel III.1	Definisi Operasional Variabel	34
Tabel III.2	Kategori Penilaian Skala <i>Likert</i>	39
Tabel IV.1	Jenis Kelamin Responden	48
Tabel IV.2	Usia	49
Tabel IV.3	Pekerjaan	49
Tabel IV.4	Pendidikan Terakhir	50
Tabel IV.5	Rekapitulasi Nilai <i>r</i> Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	51
Tabel IV.6	Rekapitulasi Nilai <i>r</i> Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Biaya Transaksi (X2)	52
Tabel IV.7	Rekapitulasi Nilai <i>r</i> Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	52
Tabel IV.8	Koefisien Reliabilitas	53
Tabel IV.9	Uji Normalitas	54
Tabel IV.10	Uji Autokorelasi	55
Tabel IV.11	Uji Multikolinearitas	56
Tabel IV.12	Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel IV.13	Regresi Linear Berganda	58
Tabel IV.14	Uji T	59
Tabel IV.15	Uji F	61
Tabel IV.16	Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Variabel Penelitian.....	17
-------------	--------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Kartu Bimbingan
- Lampiran 3. SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 4. Kartu Mengikuti Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 5. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6. Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 7. Tabel R Statistika
- Lampiran 8. Tabel T Statistika
- Lampiran 9. Tabel F Statistika
- Lampiran 10. Dokumentasi