

**PENGARUH TINGKAT KUALITAS LAYANAN *TELLER*,
CUSTOMER SERVICE, DAN *FRONT OFFICE* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT
SYARIAH CABANG MENTOK**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S.E)**

Oleh :

WISNU MUHAMMAD SANG PUTRA

2031079

Fakultas: Perbankan Syariah

Program Studi: Syariah dan Ekonomi Islam

Kepada :

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2025

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Wisnu Muhammad Sang Putra

Nim : 2031079

Program studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Tingkat Kualitas Layanan *Teller, Customer Service, Dan Front Office Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Cabang Mentok*" ini adalah hasil karya atau penelitian sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar ~~kesarjana~~an di suatu perguruan tinggi manapun serta bebas plagiasi. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia dituntut di muka hukum.

Bangka, November 2024

Yang Menyatakan



Wisnu Muhammad Sang

Putra

2031079



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAikh ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung 33173

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi

Saudara Wisnu Muhammad Sang Putra

KepadaYth,
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 : Wisnu Muhammad Sang Putra
NIM : 2031079
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Tingkat Kualitas Layanan *Teller, Customer Service, Dan Front Office* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Cabang Mentok

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

Demikianlah dan harap di maklumi. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Bangka, November 2024

Pembimbing II

Pembimbing I

Dr. Hendra Cipta, M.S.I
NIP. 198007132008011010

Misbahul Munir, M.Hum
NIP. 199108272020121011



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

Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung 33173

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi

Saudara Wisnu Muhammad Sang Putra

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

Assalamu'alaikum Wr. 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 : Wisnu Muhammad Sang Putra
NIM : 2031079
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Tingkat Kualitas Layanan *Teller, Customer Service, Dan Front Office* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Cabang Mentok

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

Demikianlah dan harap di maklumi. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Penguji I

Agus Triyono, S.E., MBA
NIP. 198008242009121006

Bangka, Februari 2025
Penguji II

Mursyidul Wildan, M.H
NIP. 198810312202012009



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@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B - 20 In.40/B11/FS/PP.00.9/03/2025

Skripsi dengan judul : Pengaruh Tingkat Kualitas Layanan *Teller, Customer Service*, dan *Front Office* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Cabang Mentok.

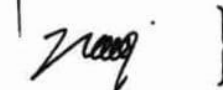
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Wisnu Muhammad Sang Putra
N I M : 2031079
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,
Feby Ayu Amalia, M.H.
NIP. 199402212019032019
3. Penguji I,
Agus Triyono, S.E., MBA.
NIP. 198008242009121006
4. Penguji II,
Mursyidul Wildan, M.H.
NIP. 198810312020121009

{  }

{  }

{  }

{  }

telah dimunakaqasyahkan pada hari: Selasa, 21 Januari 2025, dengan nilai B (80,60) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTTO

Sesungguhnya kesabaran yang sebenarnya adalah pada saat goncangan yang pertama."

(HR. Bukhari)

"Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama kesempitan, dan kesulitan bersama kemudahan."

(HR Tirmidzi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa atas berkatnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, pengetahuan serta dukungan dari banyak pihak yang selama ini membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan hati tulus penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat serta karunia pertolongan-Nya selama penulis menyusun skripsi ini.
2. Terimakasih untuk pahlawan dalam hidup saya ayahanda tercinta Bujang dan bidadari tak bersayap ibunda Ramunah atas dukungan dan doa yang selalu memberikan motivasi kepadaku yang sangat luar biasa telah diberikan dalam bentuk apapun selama 4 tahun menempuh pendidikan dan mendoakan segala urusanku agar selalu dipermudah dan berada di jalan-Nya. Semoga Allah SWT memberikan perlindungan dan keberkahan dunia akhirat kepadamu orang tuaku. Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang paling berharga dalam hidup saya. Hidup menjadi begitu mudah dan lancar ketika kita memiliki orang tua yang lebih memahami kita daripada diri kita sendiri.
3. Terimakasih untuk kakak perempuanku Siti Nurmala Sari, abangku Rudi Hariyanto dan adik saya Aditiyo Hardiynsyah yang sudah ikut serta dalam proses saudaramu ini dalam menempuh pendidikan selama ini, terimakasih atas semangat, doa, yang selalu diberikan kepada penulis. Semoga kita bisa membahagiakan orangtua di masa tuanya nanti.

4. Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu di hati.
5. Teruntuk sahabat seperjuanganku Refi Mriska, Aria Dwi Pangestu, Karol Mitra Syaputra dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua takkan mungkin saya sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini. Dengan perjuangan dan kebersamaan kita pasti bisa. Semangat!!
6. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri yang sudah mau dan mampu bertahan, berjuang, berusaha sekuat yang saya bisa, tidak menyerah walau banyak rasa dan godaan yang datang untuk berhenti, terimakasih karena sudah bertahan untuk tetap kuat sampai detik ini.

**PENGARUH TINGKAT KUALITAS LAYANAN *TELLER*, *CUSTOMER SERVICE*, DAN *FRONT OFFICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH CABANG MENTOK**

Wisnu Muhammad Sang Putra
2031079

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

Abstrak

Kualitas layanan merupakan hal yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan hati nasabah, maka *teller*, *customer service*, dan *front office* harus memberikan pelayanan yang berkualitas agar bisa memuaskan hati nasabah. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh tingkat kualitas layanan *teller*, *customer service*, dan *front office* terhadap kepuasan nasabah di bank pembiayaan rakyat syariah cabang mentok.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan data primer dan sekunder, pengumpulan data melalui menyebarkan kuesioner dan observasi kepada nasabah bank pembiayaan rakyat syariah cabang mentok periode 2020 sampai 2022 sebanyak 1.520 populasi. Menggunakan metode simple random sampling yang memperoleh 317 responden dengan pengukuran *skala likert*, data diperoleh melalui program SPSS Versi 22.0 dengan analisis linear berganda.

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan program SPSS diperoleh f_{hitung} 32,669 sedangkan nilai f_{tabel} $df = n-k$ ($317-2 = 315$) dengan derajat bebas pembilang 3 dan penyebut 315 pada $\alpha = 0,05$ sebesar 2,63. Dengan demikian f_{hitung} ($32,669$) $>$ f_{tabel} ($2,63$) sehingga H_0 ditolak dan H_4 diterima atau jika melihat nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan *teller*, *customer service* dan *front office* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah..

Kata Kunci: Kualitas Layanan, *Teller*, *Customer Service*, *Front Office*, dan Kepuasan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya telah diberikan sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Sholawat serta salam tidak lupa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan ilmu sampai kepada zaman dengan kecanggihan teknologi seperti saat ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terimakasih 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 Feby Ayu Amalia, M.H., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
4. Ibu Dr. Wulpiah, M.Ag., selaku Dosen Penasehat Akademik.
5. Bapak Dr. Hendra Cipta, M.S.I dan bapak Misbahul Munir, M. Hum selaku Dosen Pembimbing 1 dan Dosen Pembimbing 2.

Sebagai manusia biasa penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang

dimiliki oleh penulis. Oleh karenanya atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis bersedia menerima kritikan dan saran yang membangun.

Bangka, 8 November 2024

Penulis

Wisnu Muhammad Sang Putra



NIM.2031079

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS PEMBIMBING	ii
NOTA DINAS PENGUJI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Sistematika Pembahasan	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan Degan Variabel	12
B. Hubungan Antar Variabel	16
C. Kerangka Pikir Penelitian	21
D. Landasan Teoritis	22
E. Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional Variabel	32
B. Data, Jenis Data dan Skala Pengukuran	33
C. Populasi, Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	35
D. Desain dan Model Penelitian	36
E. Instrumen Penelitian	37
F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Validitas dan Reliabilitas	38
H. Teknik Analisis Data	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian dan Pembahasan	44
1. Deskripsi Subjek.....	44
2. Deskripsi Hasil Responden.....	45

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	83
B. Saran	85

DAFTAR PUSTAKA	86
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Nama-Nama <i>Teller</i> , <i>Customer Service</i> , dan <i>Front office</i> dan Tugasnya.....	7
Tabel II.1 Jumlah Nasabah 2020-2022	7
Tabel III.1 Kriteria dan Sekor	33
Tabel IV.1 Jenis Kelamin	44
Tabel IV.2 Periode	45
Tabel IV.3 X1.1 <i>Teller</i> harus berperilaku ramah terhadap nasabah.....	46
Tabel IV.4 X1.2 <i>Teller</i> menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dimengerti oleh nasabah.....	46
Tabel IV.5 X1.3 <i>Teller</i> menguasai dalam mengelola keuangan.....	47
Tabel IV.6 X1.4 <i>Teller</i> harus memiliki <i>skill</i> dan keterampilan yang baik dalam melayani nasabah	47
Tabel IV.7 X1.5 <i>Teller</i> menggunakan pakaian yang rapi dan berpenampilan menarik.....	48
Tabel IV.8 X1.6 <i>Teller</i> memberikan pelayanan yang akurat dan cepat	49
Tabel IV.9 X2.1 <i>Customer Service</i> selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanan bank kepada nasabah.....	49
Tabel IV.10 X2.2 <i>Customer Service</i> berkomunikasi yang sopan dalam melayani nasabah	50
Tabel IV.11 X2.3 <i>Customer Service</i> memproses dengan cepat atas pembukaan rekening.....	50
Tabel IV.12 X2.4 <i>Customer Service</i> melayani segala keperluan nasabah	51
Tabel IV.13 X2.5 <i>Customer Service</i> harus memiliki kemampuan melayani nasabah dengan cepat dan tepat.....	51
Tabel IV.14 X2.6 <i>Customer Service</i> harus berpenampilan rapi dan menarik	52
Tabel IV.15 X3.1 <i>Front Office</i> harus ramah dalam melayani nasabah	53
Tabel IV.16 X3.2 <i>Front Office</i> memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk nasabah	53

Tabel IV.17 X3.3 <i>Front Office</i> memberikan sikap sopan santun kepada nasabah	54
Tabel IV.18 X3.4 <i>Front Office</i> memberikan pelayanan yang cepat	54
Tabel IV.19 X3.5 <i>Front Office</i> harus memberikan kesan pertama yang baik terhadap nasabah	55
Tabel IV.20 Y.1 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi nasabah.....	55
Tabel IV.21 Y.2 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah memiliki layanan yang nyaman terhadap nasabah	56
Tabel IV.22 Y.3 Kepuasan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan	57
Tabel IV.23 Y.4 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Cabang Mentok harus memberikan layanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah	57
Tabel IV.24 Y.5 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Cabang Mentok tidak boleh mengabaikan kepuasan nasabah.....	58
Tabel IV.25 Y.6 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Cabang Mentok harus menciptakan produk yang berkualitas agar menciptakan kepuasan terhadap nasabah	59
Tabel IV.26 Rekapitulasi Nilai R untuk Uji Validitas	60
Tabel IV.27 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel IV.28 Uji Multikolinieritas	64
Tabel IV. 29 Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser) Coefficients	66
Tabel IV. 30 Uji Autokorelasi	69
Tabel IV.30 Hasil Analisis Regresi Linieritas Berganda	70
Tabel IV.31 Uji T Coefficients ^a	72
Tabel IV.32 Uji F ANOVA ^a	74
Tabel IV.33 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary ^b	75

Daftar Gambar

Gambar II.1 Kerangka Pikir Penelitian	21
Gambar IV.1 Uji Normalitas (grafik histogram)	62
Gambar IV.2 P-Plot	63
Gambar IV.3 Uji Heteroskedastisitas	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Observasi Pertama

Lampiran 2: Surat Izin Observasi Kedua

Lampiran 3: Surat Izin Penelitian

Lampiran 4: SK Pembimbing

Lampiran 5: Kuesioner

Lampiran 5: Tabulasi Data Responden

Lampiran 6: Output SPSS Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Periode

Lampiran 7: Output SPSS Uji Validitas

Lampiran 8: Output SPSS Uji Reliabilitas

Lampiran 9: Output SPSS Uji Asumsi Klasik

Lampiran 10: Analisis Regresi Linieritas Berganda

Lampiran 11: Hipotesis

Lampiran 12: Dokumentasi