

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT
SYARIAH BANGKA BELITUNG KANTOR CABANG
PANGKALPINANG**



SKRIPSI

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

Oleh:

FIKRI FADHAL

1831056

Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2025



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: feaiainsasbabel2021@gmail.com
Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

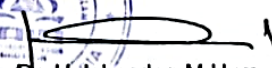
Nomor: B-645/FS/B9/PP.00.9/06/2025

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 : Fikri Fadhal
NIM : 1831056
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangka Belitung Kantor Cabang 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 ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 17 Juni 2025
Dekan

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

HALAMAN PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan di Bawah Ini:

Nama : Fikri fadhal
NIM : 1831056
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangka Belitung Kantor Cabang 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 manapun serta bebas dari 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, Januari 2025


Fikri Fadhal
1831056



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

**Jl. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka.
Prov.Kep.Babel**

Email: stain_sasbabel@yahoo.com

NOTA DINAS PEMBIMBING

**Hal : Skripsi
Saudara Fikri Fadhal**

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

Assalamua'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 : Fikri Fadhal

NIM : 1831056

Prodi : Perbankan Syariah

**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangka Belitung Kantor Cabang
Pangkalpinang**

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

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb


Pembimbing I

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

**Bangka, Januari 2025
Pembimbing II**



**Alwan Sobari, M.S.I
NIPPPK.198212102023211010**



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
Email: fsei@iainsasabel.ac.id website: www.iainsasabel.ac.id

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi
Saudara Fikri Fadhal

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	Fikri Fadhal
NIM	1831056
Prodi	Perbankan Syariah
Judul	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangka Belitung Kantor Cabang Pangkalpinang

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

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Penguji I

Bangka, Mei 2025
Penguji II


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


Rudi Hartono M.S.I
NIP. 198508172023211027



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- 79/ In.40/B11/FS/PP.00.9/05/2025

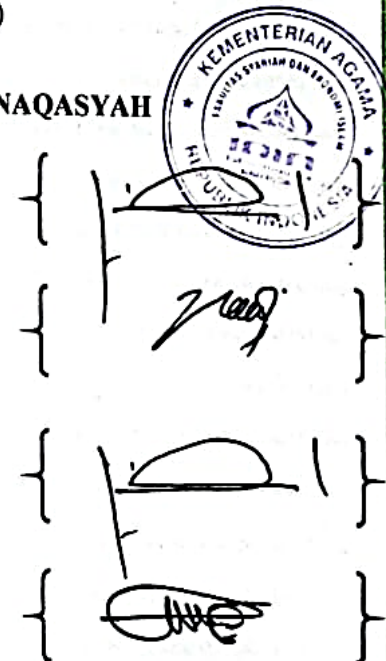
Skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangka Belitung Kantor Cabang Pangkalpinang.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Fikri Fadhal
N I M : 1831056
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)

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,
Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003
4. Penguji II,
Rudi Hartono, M.S.I.
NIP. 198508172023211027



telah dimunaqasyahkan pada hari: Kamis, 24 April 2025, dengan nilai B (84,50) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTTO

“Dan bersabarlah kamu. sesungguhnya janji Allah adalah benar”

[Q.S Ar- Rum:60]

“Kamu tidak akan bisa merubah dunia seperti apa yang kamu mau.
Yang kamu bisa lakukan adalah merubah dirinu seperti apa yang
dunia mau”

[Dani Aditya]

“Hatiku tenang karna mengetahui bahwa apa yang melewatkan ku
tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku
tidak akan pernah melewatkan ku”

(Umar Bin Khattab)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan segala doa dan usaha akhirnya karya saya ini bisa terselesaikan dengan baik, maka dari itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada diri saya sendiri telah kuat bertahan sejauh ini, kepada orang tua saya yaitu bapak Azazi dan ibu Nasibah, yang telah menjadi *supportsystem* terbaik saya yang tidak pernah lelah untuk berdoa demi kelancaran dalam penyelesaiannya. Untuk seluruh keluarga, saudaraku (Misah) dan teman-temanku Randi, Aswin dan Padli terimakasih atas doa dan dukungannya serta motivasi nya selama ini. Terimakasih juga untuk bapak Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I dan bapak Alwan Sobari, M.S.I. yang selalu baik dan sabar untuk membimbing atau memberi masukan atau saran selama ini. Dan kepada pihak yang telah membantuku dan menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian dengan balasan yang lebih baik dari mereka berikan kepada penulis. Penulis juga menyadari dengan sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis berharap untuk mendapatkan kritikan dan saran. Penulis berharap skripsi ini bias bermanfaat bagi kita semua. Amiiinn Ya Rabbal'alaamiin.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH BANGKA
BELITUNG KANTOR CABANG PANGKALPINANG
(Studi Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah)**

Fikri Fadhal

1831056

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri

Syaikh Abdurahman Siddik

Bangka Belitung

Abstrak

Dalam mengatasi persaingan didunia perbankan yang semakin ketat, maka perbankan berupaya meningkatkan kepuasan nasabahnya. Suatu bank harus melakukan kegiatan pelayanan yang dapat membuat nasabahnya merasa puas baik dari segi fasilitas, pelayanan yang cepat dan teliti, beretika dan sopan santun yang dapat memberikan kenyamanan bagi nasabah yang akan melakukan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari dimensi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah yang menggunakan jasa Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangka Belitung Kantor Cabang Pangkalpinang.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan data primer dan sekunder yang dilaksanakan di BPRS Bangka Belitung Kantor Cabang Pangkalpinang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 313 nasabah. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan kuesioner. Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji linearitas dan uji heteroskedastisitas. Teknik analisis data dengan metode regresi linear sederhana. Uji hipotesis yang digunakan yaitu uji parsial (uji T) dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Cabang Pangkalpinang, dengan nilai t_{hitung} sebesar 16,446 lebih besar t_{tabel} sebesar 1,9659 dan $sig (0,000) < 0,05$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirahim, segala puji bagi Allah SWT. yang maha mengetahui dan maha melihat hamba-hambanya. Karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis bisa memiliki kesempatan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam tak lupa pula penulis hanturkan kepada baginda besar Nabi Muhammad SAW, yang membawa kita dari zaman kegelapan hingga zaman yang terang benderang seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Skripsi ini merupakan kajian singkat penulis tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangka Belitung Kantor Cabang Pangkalpinang”, penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih 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 IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung;
3. Ibu Feby Ayu Amalia, M.H., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah;
4. Bapak Dr. H. Muh. Misdar, M.Ag., selaku Penasehat Akademik;
5. Bapak Dr. Rahmat Ilyas, S.Sos.I., M.S.I., selaku Pembimbing I

6. Bapak Alwan Sobari, M.S.I., selaku Pembimbing II;
7. Bapak Dr. H. Iskandar, M.Hum, selaku penguji I;
8. Bapak Rudi Hartono, M.S.I, selaku penguji II;
9. Seluruh Dosen dan Staff Akademik Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung;
10. Seluruh mahasiswa perbankan syariah
11. Kedua orang tuaku tercinta bapak Azazi dan ibu Nasibah, beserta kakak ku Misah, Tomi, dan abeng ku Finza Aditya, Candra Kasih semua atas dukungan dan doanya;
12. Untuk teman seperjuanganku sekaligus teman kosku Aswin, Randi, padli, Bang Deno dan pemilik AIS Serana Jaya Isman.
13. Kepada kepala BPRS Kantor Cabang Pangkalpinang dan Staf-staf lainnya yang ada di BPRS Kantor Cabang Pangkalpinang, penulis mengucapkan terima kasih telah berkenan sudi menerima dan membantu saat melaksanakan penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk mengkaji lagi lebih lanjut.

Bangka, Mei 2025
Penulis,

Fikri fadhal
NIM. 1831056

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERYATAAN.....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
NOTA DINAS PENGUJI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan	9
B. Hubungan Antar Variabel	13
C. Kerangka Pikir Penelitian	14
D. Landasan Teoritis.....	15
E. Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	31
B. Data dan Jenis Data.....	32
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	33
D. Definisi Operasional Variabel.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	43
1. Deskripsi Subjek	43
2. Pengujian Hipotesis.....	68
B. Pembahasan.....	70

BAB VPENUTUP

A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA	75
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Jumlah Nasabah BPRS Cabang Pangkalpinang	5
Tabel III. 1 Indikator Variabel Penelitian	37
Tabel IV. 1 Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel IV. 2 Usia Responden	45
Tabel IV. 3 Usia Responden	46
Tabel IV. 4 Variabel X1. 4.....	47
Tabel IV. 5 Variabel X1. 5.....	47
Tabel IV. 6 Variabel X1. 6.....	48
Tabel IV. 7 Variabel X1. 7	49
Tabel IV. 8 Variabel X1. 8.....	49
Tabel IV. 9 Variabel X1. 9	50
Tabel IV. 10 Variabel X1. 10	51
Tabel IV. 11 Variabel X1. 11.....	51
Tabel IV. 12 Variabel X1. 12.....	52
Tabel IV. 13 Variabel X1. 13.....	53
Tabel IV. 14 Variabel Y1. 1.....	53
Tabel IV. 15 Variabel Y1. 2.....	54
Tabel IV. 16 Variabel Y1. 3.....	55
Tabel IV. 17 . Variabel Y1.4.....	55
Tabel IV. 18 Variabel Y1. 5	56
Tabel IV. 19 Variabel Y1. 6.....	57
Tabel IV. 20 Variabel Y1. 7.....	57
Tabel IV. 21 Variabel Y1. 8.....	58
Tabel IV. 22 Variabel Y1. 9	59

Tabel IV. 23 Variabel Y1. 10.....	60
Tabel IV. 24 Variabel Y1. 11.....	61
Tabel IV. 25 Variabel Y1. 12.....	61
Tabel IV. 26 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	62
Tabel IV. 27 Hasil Uji Validitas	64
Tabel IV. 28 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel IV. 29 Hasil Uji Linearitas.....	68
Tabel IV. 30 Regresi Linear Berganda	69
Tabel IV. 31 Hasil Uji Determinasi	70
Tabel IV. 32 Uji Parsial	71

DAFTAR GAMBAR

II. 1 Kerangka Pikir Penelitian	15
IV. 1 Uji Normalitas Histogram	67