

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH CABANG PLAJU
PALEMBANG**



SKRIPSI

**Nama : Alvira Oktari
NIM : 212091061**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
BANK SUMSEL BABEL SYARIAH CABANG PLAJU PALEMBANG**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama : Alvira Oktari
NIM : 212019061**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

PERNYATAAN BEBAS PELAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alvira Oktari
Nim : 212019061
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Plaju Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Juli 2023



Alvira Oktari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank
Sumsel Babel Syariah Cabang Plaju Palembang

Nama : Alvira Oktari
NIM : 212019061
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal.....

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M
NIDN : 0206016702

Fitantina, S.E., M.Si
NIDN : 0028026301

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si
NIDN : 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Minta pertolongan dengan sabar dan sholat. Sesungguhnya ALLAH bersama orang-orang yang sabar”

(QR. Al-Baqarah, 153)

Persembahan:

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah kepadamu ya Allah SWT kupersembahkan teruntuk orang-orang yang kusayangi.

- ❖ Kedua orang tua saya, bapak Harmanto, S.Pd dan ibu Seri Wati, S.Pd yang tak pernah berhenti untuk selalu mendo'akan, mendukung, dan melakukan segala upaya untuk saya bisa berkuliah.
- ❖ Untuk kakak dan ayuk tersayang saya Hari Apriando dan Harlia Pibaristi yang selalu mendukung hingga sampai pada titik ini.
- ❖ Keluarga tercinta
- ❖ Untuk Almamater

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarrakatuh

Alhamdulillah, dengan puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT atas Rahmat, Karunia serta Hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SUMSEL BABEL PLAJU PALEMBANG**. Dapat terselesaikan, Sholawat serta salam semoga selalu tetap tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Agung Muhammad SAW, semoga kita diberi Syafaat oleh Nabi Muhammad SAW, Aamiin Allahumma Aamiin.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada kedua Orang Tua tercinta ayahanda Harmanto, S.Pd dan Ibunda Seri Wati, S.Pd penulis persembahkan karya kecil ini, untuk cahaya hidup yang senantiasa ada disaat suka maupun duka, selalu membimbing dan mendampingi, yang , terimakasih atas dukungannya berupa do'a, waktu, semangat, didikan, motivasi serta materil yang telah diberikan selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom, D.S, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani,S.E.,M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Sri Rahayu, S.E.,M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Fitantina, S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II dan Dosen Pembimbing Akademik yang dengan sabar membimbing, mendidik dan memberikan arahan serta masukan yang amat berguna sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengajarkan ilmunya dan memberikan nasehat-nasehat kepada penulis selama belajar di Universitas Muhammadiyah Palembang, beserta seluruh staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kelancaran administrasi.

6. Pimpinan dan seluruh karyawan Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang yang sangat membantu penulis dalam melakukan penelitian beserta responden yang telah membantu memberikan jawaban untuk membuat penulisan dalam skripsi.
7. Kakakku Hari Apriando, ayukku Harlia Pibaristi dan Teman-teman seperjuangan Saptiana, Azim, Iksan, Aldion, Estri, dan penyemangat saya Hervin Gustian, tidak lupa juga kepada Tim penguji dan seluruh pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu-persatu baik secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, nama kalian selalu terpatri disanubari. Semoga Allah SWT membalas budi baik untuk seluruh bantuan yang diberika guna menyelesaikan skripsi ini.
8. Alvira Oktari , *last but no least*, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibbilang tidak mudah. Terima kasih sudah bertahan.

Semoga kebaikan seluruh pihak yang terlibat mendapatkan nilai pahala di sisi Allah SWT dan mendapatkan balasan kebaikan pula dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bag para pembaca. Aamiin

Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabikul Khirot

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, Agustus 2023

Alvira Oktari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II, KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	7
A. Landasan teori	7
B. Penelitian sebelumnya	16
C. Kerangka pemikiran	19
D. Hipotesis	20
BAB III, METODE PENELITIAN	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Lokasi Penelitian	23
C. Operasionalisasi Variabel	24
D. Populasi Dan Sampel.....	25
E. Data Yang Diperlukan.....	26
F. Metode Pengumpulan Data.....	27
G. Analisis Data Dan Teknik Analisis	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian	42
B. Pembahasan	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	82
A. Simpulan	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Pra-Survey Kualitas Pelayanan	3
Tabel I.2 Data Pra-Survey Kepuasan Nasabah.....	5
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	26
Tabel IV.1 Uji Validitas	42
Tabel IV.2 Uji Reliabilitas	43
Tabel IV.3 Kepuasan Nasabah (Y)	47
Tabel IV.4 Bukti Fisik (X_1).....	50
Tabel IV.5 Keandalan (X_2).....	52
Tabel IV.6 Daya Tanggap (X_3).....	54
Tabel IV.7 Jaminan (X_4)	56
Tabel IV.8 Empati (X_5)	58
Tabel IV.9 Analisis Regresi Linier Berganda	60
Tabel IV.10 Uji F.....	61
Tabel IV.11 Uji t.....	63
Tabel IV.12 Koefisien Determinasi	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka	22
Gambar IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Gambar IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian.....	80
Lampiran 2 Daftar Pernyataan Kuesioner	81
Lampiran 3 Identitas Responden	84
Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Y	85
Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Bukti Fisik XI	87
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel Keandalan X2	88
Lampiran 7 Data Tabulasi Variabel Daya Tanggap X3	89
Lampiran 8 Tabulasi Data Variabel Jaminan X4.....	90
Lampiran 9 Tabulai Data Variable Jaminan X5	91
Lampiran 10 Uji Validitas Dan Reliabilitas	92
Lampiran 11 Regresi Linier Berganda	98
Lampiran 12 Uji F.....	99
Lampiran 13 Uji t.....	99
Lampiran 14 Biodata Penulis.....	100
Lampiran 15 Kartu Aktivitas Bimbingan	
Lampiran 16 Surat Keterangan Riset	
Lampiran 17 Sertifikat Membaca Dan Menghapal Al-Qur'an	
Lampiran 18 Sertifikat Spss	
Lampiran 19 Sertifikat Aplikasi Komputer	
Lampiran 20 Sertifikat Komputer	
Lampiran 21 Plagiat	
Lampiran 22 Sertifikat Magang	
Lampiran 23 Keterangan Lunas Bpp	

ABSTRAK

Alvira Oktari/ 212019061/ 2023/Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang/pemasaran

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kepuasan nasabah, (2) untuk mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah, (3) untuk mengetahui pengaruh keandalan terhadap kepuasan nasabah, (4) untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah, (5) untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah, dan (6) untuk mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini berjenis asosiatif. Populasi dalam penelitian adalah 1.970 nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang, dengan sampel yang diambil dengan cara *Simple Random Sampling* sebanyak 100 responden. Data yang digunakan adalah primer yang dikumpulkan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan ada pengaruh positif kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kepuasan nasabah, $Y = 0,120 + 0,332 X_1 + 0,228 X_2 + 0,180 X_3 + 0,296 X_4 + 0,248 X_5$. Hasil uji hipotesis secara simultan, menunjukkan nilai $F_{hitung} 40,388 > F_{tabel} 1,91$, dengan tingkat sig.F $0,000 < 0,1$ (signifikan), artinya ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji hipotesis secara parsial, menunjukkan nilai t_{hitung} untuk bukti fisik (X_1) 3,618, keandalan (X_2) 2,419, daya tanggap (X_3) 1,848, jaminan (X_4) 2,795, dan empati (X_5) 2,162 $> 1,661$, artinya bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan atau empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,665, artinya kualitas pelayanan mampu memberikan sumbangan terhadap perubahan yang terjadi pada kepuasan nasabah sebesar 66,5%, sisanya sebesar 33,5% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Alvira Oktari/ 212019061/ 2023/The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction of Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang/marketing

The aims of this study were (1) to determine the effect of service quality (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy) on customer satisfaction, (2) to determine the effect of physical evidence on customer satisfaction, (3) to determine the effect of reliability on customer satisfaction customers, (4) to determine the effect of responsiveness on customer satisfaction, (5) to determine the effect of guarantees on customer satisfaction, and (6) to determine the effect of empathy on customer satisfaction. This research is associative type.. The population in the study were 1,970 customers of Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang, with 100 respondents as a sample taken by Simple Random Sampling. The data used is primary which is collected using a questionnaire. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of multiple linear regression analysis show that there is a positive effect of service quality (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy) on customer satisfaction, $Y = 0.120 + 0.332 X1 + 0.228 X2 + 0.180 X3 + 0.296 X4 + 0.248 X5$. The results of simultaneous hypothesis testing show that the value of F_{count} is $40.388 > F_{table} 1.91$, with a sig.F level of $0.000 < 0.1$ (significant) meaning that there is a significant influence on service quality (physical evidence, reliability, performance response, assurance, and empathy) to customer satisfaction. The partial results of hypothesis testing show the t_{count} for physical evidence (X1) 3.618, reliability (X2) 2.419, responsiveness (X3) 1.848, assurance (X4) 2.795, and empathy (X5) 2.162 > 1.661 , meaning physical evidence, reliability, responsiveness, assurance or empathy partially have a significant effect on customer satisfaction. The results of the coefficient of determination show an Adjusted R Square value of 0.665, meaning that service quality is able to contribute to changes that occur in customer satisfaction by 66.5%, the remaining 33.5% is explained by other variables not included in this study.

Keywords: Service Quality, Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya teknologi saat ini menyebabkan para penyedia jasa berusaha untuk memenangkan hati konsumen dengan memberikan yang terbaik kepada konsumennya. Penyedia jasa harus menarik konsumen sebanyak-banyaknya agar menggunakan jasa yang mereka tawarkan dan mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Hal ini berkaitan dengan pemasaran. Menurut Laksana (2019:1) pemasaran adalah bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan kegiatan transaksi produk barang atau jasa. Sehingga pengertian pasar bukan lagi merujuk kepada suatu tempat tapi lebih kepada aktivitas atau kegiatan pertemuan penjual dan pembeli dalam menawarkan suatu produk kepada konsumen. Semakin banyak konsumen yang datang tentu akan semakin menguntungkan perusahaan, penjual atau penyedia jasa.

Banyak cara untuk menarik konsumen salah satunya dengan memenuhi ekspektasi konsumen terhadap jasa yang ditawarkan. Berbagai ekspektasi yang muncul dari konsumen terhadap penyedia jasa terdapat ekspektasi terhadap pelayanan penyedia jasa tersebut. Konsumen tentu menginginkan pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut.

Menurut Tjiptono (2020:19) kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara

persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Menurut Kasmir (2017:47) kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan yang berkualitas dapat memenuhi harapan konsumen atau nasabah sehingga memenuhi ekspektasi konsumen tersebut dan merasa puas. Rasa puas yang timbul akibat dari kualitas pelayanan yang diberikan disebut juga dengan kepuasan konsumen atau kepuasan nasabah. Perbankan merupakan salah satu badan usaha yang berusaha dalam bidang pelayanan jasa keuangan. Perbankan atau biasa disebut dengan bank menyediakan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Fungsi bank merupakan perantara di antara masyarakat yang membutuhkan dana dengan masyarakat yang kelebihan dana, di samping menyediakan jasa-jasa perbankan lainnya.

Didunia perbankan terdapat manajemen, salah satunya adalah manajemen sumber daya manusia (SDM) yang menjadi sorotan maupun tumpuan bagi sebuah lembaga keuangan untuk tetap dapat bertahan. Secara garis besar pengertian sumber daya manusia dikemukakan oleh Ansory (2018:59) adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai asset yang harus dilate dan dikemangkan kemampuannya.

Didunia perbankan, pelayanan merupakan salah satu hal penting yang mampu mempengaruhi minat masyarakat akan bank tersebut. Pelayanan dapat menjadi tolak ukur terhadap kepuasan nasabah yang dapat menjadikan nilai tambah suatu bank dibandingkan dengan bank pesaingnya. Kepuasan

pengguna jasa atau dalam perbankan disebut kepuasan nasabah merupakan harapan setiap perbankan karena dapat menunjang perkembangan dan kelangsungan perbankan tersebut untuk jangka panjang.

Bank Sumsel Babel Syariah Plaju juga mengharapkan terbentuknya kepuasan nasabah agar nasabah tersebut terus menggunakan jasanya sehingga nantinya dapat menghasilkan laba yang maksimal seperti yang ditargetkannya. Peneliti telah melakukan pra-survey terhadap sejumlah 30 responden dengan hasil sebagai berikut:

Tabel I.1
Data Pra-Survey Terhadap Konsumen

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Gedung Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang telah cukup baik untuk menampung semua nasabah	12	18
2	Teller dan customer service Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang mampu melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur	14	16
3	Pelayanan diberikan dengan cepat serta tepat terhadap semua masalah	13	17
4	Teller dan customer service memiliki kompetensi dibidangnya	14	16
5	Jam pelayanan Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang berlangsung secara maksimal guna memberikan pelayanan kepada nasabah	11	19

Sumber : pra-survey peneliti, 2023

Berdasarkan tabel pra-survey di atas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang belum cukup baik bagi sejumlah nasabah. Dari pernyataan data pra-survey untuk konsumen didapat bahwa:

1. Pernyataan 1 mewakili indicator bukti fisik menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa Bank Sumsel Babel Pjalu Palembang belum cukup baik untuk menampung semua pengguna jasa.
2. Pernyataan 2 mewakili indicator keandalan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap teller dan customer servis Bank Sumsel Babel Plaju Palembang belum cukup handal dalam melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur.
3. Pernyataan 3 mewakili indicator daya taggap, menunjukkan sebagian besar responden menganggap pelayanan yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang belum cepat dan tepat terhadap semua masalah.
4. Pernyataan 4 mewakili indicator jaminan, menunjukkan responden menganggap teller dan customer service belum memiliki kompetensi di bidangnya.
5. Pernyataan 5 yang mewakili indicator empati, menunjukkan sebagian responden menganggap jam pelayanan Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang berlangsung maksimal guna membantu pengguna jasa tapi masih ada yang menganggap jam pelayanan belum maksimal.

Kelima fenomena diatas menyebabkan fenomena pada kualitas pelayanan.

Peneliti kemudian melakukan pra-survey yang berkaitan dengan kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang yang ternyata masih terdapat beberapa hal yang dianggap kurang memuaskan bagi nasabah seperti dibawah ini:

Tabel I.2
Data Pra-Survey Terhadap Konsumen

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Pelayanan yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang sudah sesuai dengan harapan nasabah	10	20
2	Nasabah akan merekomendasikan Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang kepada orang lain	12	18
3	Nasabah akan Kembali menggunakan jasa Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang dikemudian hari	18	12

Sumber : pra-survey peneliti, 2023

Hasil pra survey diatas menimbulkan fenomena mengenai kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang pada pernyataan 1 menunjukkan bahwa Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang merasa pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan nasabah, hal ini berkaitan dengan indicator kesesuaian harapan. Pernyataan 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak setuju dengan pernyataan akan merekomendasikan Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang kepada orang lain hal ini berkaitan dengan indicator kesediaan merekomendasikan.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan oleh peneliti tersebut maka peneliti mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphity*) terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang?
2. Adakah pengaruh variabel bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang?
3. Adakah pengaruh variabel keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang?
4. Adakah pengaruh variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang?
5. Adakah pengaruh variabel jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang?
6. Adakah pengaruh variabel empati (*emphity*) terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphity*) terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang.

3. Untuk mengetahui pengaruh variabel keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang.
5. Untuk mengetahui pengaruh variabel jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang.
6. Untuk mengetahui pengaruh variabel empati (*emphthy*) terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang.

b) Bagi Bank Sumsel Babel Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Bank Sumsel Babel Syariah Plaju Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

c) Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang akan meneliti hal serupa dengan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt n Pepper pada PT Mitra Busana Sentosa Bintaro. *Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, Vol. 6, No. 2
- Asiati, D.I., Fitriah, W., Safitri, e., Nurrahmi, M., & Choiriyah. (2019). *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Palembang: NoerFikri.
- Elizabeth. T.K.H., Abdul. K., & Ade. Y., (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BRI cabang Bintaro. *Jurnal Ekonomi Efektif*, Vol. 3, No. 1
- Hakim., & Selamat. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia cabang Adisucipto Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, Vol. 1 No.1 .
- Hasan, Iqbal. 2012. *Pokok-Pokok Materi Statistik I (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Kotler, P dan Amstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing* Edisi Ke Tujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Raihan Wishal Nafis dan Novita Prastyaningsih. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Kumon Ahmad Yani Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 7, No. 2.
- Sefta. K., Tulus. S., & Heni. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada Bank Umum Syariah di Provinsi Lampung. *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol.6, No. 2.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono Fandy, Gregorius Chandra. (2020). *Service, Quality dan Satisfaction*.