

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK
MUAMALAT KC PALEMBANG**



Oleh :

NURI FINGKEL

NIM : 1730603262

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Raden Fatah

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UIN RADEN FATAH PALEMBANG

2022



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pelayanan Prima
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KC Palembang
Ditulis oleh : Nuri Fingkel
NIM : 1730603262

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, Agustus 2022





**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**

Judul Skripsi : Nuri Fingkel
Nim/Program Studi : 1730603262 / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pelayanan Prima
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KC Palembang

Telah diterima dalam ujian Munaqosyah pada tanggal, 09 Agustus 2022

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal 09 Agustus 2022 Pembimbing Utama : Nilawati, S.Ag.,M.Hum

tt

Tanggal 09 Agustus 2022 Pembimbing Kedua : Muhammadinah, SE.,M.Si

tt

Tanggal 09 Agustus 2022 Penguji Utama : Dr. Ulil Amri, Lc., M.H.I

tt

Tanggal 09 Agustus 2022 Penguji Kedua : Fatimatuz Zuhro, M.E

tt

Tanggal 09 Agustus 2022 Ketua : Dr. Chandra Zaki Maulana, M.M.

tt

Tanggal 09 Agustus 2022 Sekretaris : Dian Pertiwi, S.E.I, M.S.I

tt

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nuri Fingkel

NIM : 1730603262

Program Studi : SI Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan
Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank
Muamalat KC Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, Juni 2022

Saya yang menyatakan



Nuri Fingkel

NIM. 1730603262



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C2

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KC PALEMBANG.

Yang ditulis oleh :
Nama : Nuri Fingkel
NIM : 1730603262
Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Mei 2022

Pembimbing Utama

Pembimbing Kedua

Nilawati, S.Ag., M.Hum
NIP. 197308171997032003

Muhammadinah, SE., M.Si
NIP. 201801010106197611

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nuri Fingkel
NIM : 1730603262
Program Studi : SI Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan
Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank
Muamalat KC Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, Juni 2022

Saya yang menyatakan



Nuri Fingkel

NIM. 1730603262



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi** Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :


Nama : Nuri Fingkel
Nim/Jurusan : 1730603262 / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pelayanan Prima
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KC
Palembang.

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Agustus 2022

Penguji Utama


Dr. Ulii Anwar Lc., M.H.I
NIP. 198308032011011005

Penguji Kedua


FatimatuZ Zuhro, M.E
NIDN. 2028109003


Mengetahui
Wakil Dekan I
Dr. Rika Lidyah, S.E, M.Si, AK, CA
NIP. 197504082003122001

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya beserta

kesulitan itu ada kemudahan”

(Qs. Al- Insyirah Ayat 5-6)

PEDOMAN TRANSLITERASI

Untuk memudahkan dalam penulisan lambang bunyi huruf, dari bahasa Arab ke latin, maka acuan penulisan transliterasi Arab ke Latin bagi mahasiswa S1 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang mengacu pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 No. 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1987.

A. Konsonan Tunggal

No.	Nama	Huruf Latin	Keterangan	Huruf Latin
1.	ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2.	ب	Ba	B	Be
3.	ت	Ta'	T	Te
4.	ث	Sa'	S	Es (dengan titik diatas)
5.	ج	Jim	J	Je
6.	ح	Ha'	H	Ha (dengan titik dibawah)
7.	خ	Kha	Kh	Ka dan ha
8.	د	Dal	D	De

No.	Nama	Huruf Latin	Keterangan	Huruf Latin
9.	ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik diatas)
10.	ر	Ra'	R	Er
11.	ز	Zai	Z	Zet
12.	س	Sin	S	Es
13.	ش	Syin	Sy	es dan ye
14.	ص	Shad	S	Es (dengan titik diatasnya)
15.	ض	Dhad	D	De (dengan titik diatasnya)
16.	ط	Ta'	T	Te
17.	ظ	Za'	Z	Zet (dengan titik dibawah)
18.	ع	'ain	'	Koma diatas
19.	غ	Gayn	G	Ge
20.	ف	Fa'	F	Ef
21.	ق	Qaf	Q	Qi
22.	ك	Kaf	K	Ka
23.	ل	Lam	L	El
24.	م	Mim	M	Em

No.	Nama	Huruf Latin	Keterangan	Huruf Latin
25.	ن	Nun	N	En
26.	و	W	W	We
27.	هـ	H	H	Ha
28.	ء	'	Apostrof	Apostrof
29.	ي	Y	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

C. *Ta'* Marbutah

1. Bila mati maka ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi Bahasa Indonesia.

: ditulis jamaa'ah

2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain ditulis t.

: ditulis ni'matullah

: ditulis zakaratul-fitri

D. Vocal Pendek

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
-----	Fathah	A	A
-----	Kasroh	i	i
-----	Dammah	u	u

E. Vokal Panjang

Nama	Tulisan Arab	Tulisan Latin
Fathah + alif + ya	جاهلية	Jahiliyyah
Fathah + alif layyinah	يسعى	Yas'a
Kasrah + ya' mati	كريم	Karim
Dammah + wawu mati	فروض	Furud

F. Vokal Rangkap

Tanda Huruf	Nama	Gabungan	Nama	Contoh
ي--	<i>Fathah dan</i>	Ai	A dan I (ai)	بيكم
--و	<i>ya' mati</i>	Au	A dan u (au)	قول
	<i>Fathah dan</i>			
	<i>wawu mati</i>			

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan

Apostrop (‘)

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>A'antum</i>
أَعَدْتُ	Ditulis	U'iddat

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti oleh huruf qomariyah

الْقُرْآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
الْقِيَّاس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti oleh huruf syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf syamsiyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf (el) nya

السَّمَاء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK
MUAMALAT KC PALEMBANG**

Oleh

nurifingkel@gmail.com

Secara garis besar tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KC Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan SPSS 23. Pengumpulan data menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner yang disebar kepada 100 responden pada nasabah Bank Muamalat KC Palembang, kemudian dilakukan analisis dengan data yang ada menggunakan Uji Validitas, Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis menggunakan Uji T.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KC Palembang. Hasil yang diperoleh Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah, variabel Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah, variabel Pelayanan Prima berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah.

Keyword : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Pelayanan Prima dan Kepuasan Nasabah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta anugerahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KC Palembang.”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi S1 Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak yang telah membimbing serta memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi selama penulisan Skripsi ini, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M. selaku Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Ibu Dian Pertiwi S.E, M.Si. selaku Sekretaris Prodi S1 Perbankam Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

5. Ibu Nilawati, S.Ag.,M.Hum sebagai Pembimbing 1 dan Bapak Muhammadiyah, SE., M.Si sebagai Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pemikirannya dalam membimbing penulis sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak Abdullah Sahroni M.S.I sebagai Dosen Penasehat Akademik yang telah banyak membimbing, membantu dan memberikan arahan dalam pemilihan judul penelitian ini serta pemilihan mata kuliah yang diambil selama masa perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu Staf Administrasi serta Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
8. Kepala Pimpinan Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Palembang Bapak Sahlan yang telah memberikan izin penelitian.
9. Orang tuaku tercinta, Ayahanda Sailandra dan Ibunda Almarhumah Sulaini yang telah memberikan kasih sayang, semangat serta dukungan moral maupun material yang baik dan doa serta restunya yang selalu senantiasa menyertaiku.
10. Adikku Hari Bintang Saputra serta kakak perempuanku Rati Ulan dan kakak laki-lakiku Megi Zangzibar dan orang yang saat ini bersamaku Yogiansya yang selalu memberikan dukungan, menemani, memberikan solusi, arahan, dan mendampingi disaat-saat perjuanganku, terimakasih telah menjadi keluarga ternyaman dalam keadaan apapun.
11. Kampus UIN Raden Fatah ku Tercinta.
Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua amal baik mereka. Kritik dan

saran sangat diharapkan dalam membangun Skripsi ini agar menjadi lebih baik lagi. Demikianlah Skripsi ini saya buat, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat untuk pembelajaran dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi kita semua aamiin. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, 15 Mei 2022

Penulis,

Nuri Fingkel

NIM: 1730603262

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
NOTA DINAS.....	v
LEMBAR IZIN PENJILIDAN SKRIPSI.....	vi
MOTTO	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	vix
ABSTRAK	xiv
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI.....	xx
DAFTAR TABEL	xxvi
DAFTAR GAMBAR.....	xxvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Batasan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian	12
F. Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan.....	15
1. Definisi Kualitas Pelayanan	15
2. Indikator Kualitas Pelayanan	17
3. Hakekat Pelayanan	19

2. Pelayanan dalam Pandangan Islam	24
B. Kepercayaan.....	25
1. Definisi Kepercayaan	25
2. Indikator Kepercayaan.....	26
C. Pelayanan Prima	28
1. Definisi Pelayanan Prima	28
2. Indikator Pelayanan Prima	29
D. Kepuasan Nasabah.....	31
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	31
2. Indikator Kepuasan Nasabah	32
3. Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Nasabah.....	33
E. Penelitian Terdahulu	36
F. Kerangka Pemikiran.....	40
G. Pengembangan Hipotesis	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian	44
B. Jenis dan Sumber Data.....	44
1. Jenis Data.....	44
2. Sumber Data	45
C. Populasi dan Sampel.....	45
1. Populasi Penelitian	45
2. Sampel Penelitian	46
D. Teknik Pengumpulan Data	47
E. Definisi Operasional Variabel.....	48
F. Instrumen Penelitian	54
1. Uji Validitas	54
2. Uji Reliabilitas	55

G. Teknik Analisis Data	55
1. Uji Asumsi Klasik.....	55
a. Uji Normalitas	56
b. Uji Heterokedastisitas	56
c. Uji Multikolinieritas.....	56
d. Uji Linieritas	57
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
3. Uji Hipotesis	58
a. Uji t (Parsial)	58
b. Koefisien Determinasi (R^2).....	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat Bank Muamalat KC Palembang	60
B. Visi dan Misi Bank Muamalat KC Palembang	62
C. Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Palembang.....	63
D. Hasil Uji Penelitian	67
1. Karakteristik Responden	67
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	68
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
2. Uji Instrumen Penelitian.....	70
a. Uji Validitas.....	70
b. Uji Reliabilitas.....	74
c. Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	74
d. Uji Normalitas	80
d. Uji Linearitas	81
e. Uji Multikolinieritas	83
g. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	85
3. Uji Hipotesis.....	86

a. Uji Parsial (Uji t)	86
b. Koefisien Determinasi (R^2)	88
4. Pembahasan Hasil Penelitian	88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	93
B. Saran.....	94

DAFTAR PUSTAKA	95
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	99
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Research Gap</i> Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	7
Tabel 1.2 <i>Research Gap</i> Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah	8
Tabel 1.3 <i>Research Gap</i> Pengaruh Pelayanan Prima terhadap <u>Kepuasan Nasabah</u>	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1 Tabel Skala Likert.....	48
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas (X_1).....	70
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas X_2	71
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas X_3	72
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Y.....	73
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	74
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	75
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Kepercayaan (X_2)	76
Tabel 4.11 Deskripsi Pelayanan Prima (X_3).....	78
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	79
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	81
Tabel 4.15 Hasil Uji Linearitas Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	82
Tabel 4.16 Hasil Uji Linearitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah ..	82

Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas	83
Tabel 4.18 Hasil Uji Heterokedastisitas	84
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Palembang	63
--------------------------------------------------------------	----