

**PENGARUH FASILITAS, *SELF SERVICE TECHNOLOGY*, DAN
CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KANTOR CABANG
PALEMBANG**



Oleh:

VIVIONA MITHA TRIANA

NIM: 1920603126

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Raden Fatah

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG**

2023

HALAMAN PENGESAHAN DEKAN



DEPARTEMEN AGAMA RI
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh Fasilitas, *Self Service Technology*, Dan *Customer Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang

Ditulis Oleh : Viviona Mitha Triana

NIM : 1920603126

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

Palembang, Agustus 2023
Dekan,

Dr. Heri Jumaldi, S.Ag., MA
NIP. 198901241998031006

FORM IZIN PENJILIDAN SKRIPSI



Alamat : Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267

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

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 : Viviona Mitha Triana
NIM / Program Studi : 1920603126 / Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, *Self Service Technology*, dan
Customer Relationship Marketing Terhadap
Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah
Kantor Cabang 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, September 2023

Penguji Utama

Dr. Peny Cahaya Azwari, MM., M.BA., Ak
NIP. 197701312000031002

Penguji Kedua

Oki Sania Riski, S.E., M.E
NIDN. 2022109601

Mengetahui
Wakil Dekan I

Dr. Rika Lidyan, SE., M.Si., Ak., CA
NIP. 197504082003122001

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



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

Alamat : Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267

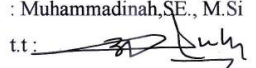
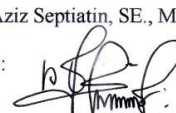
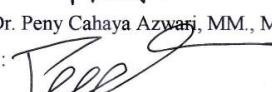


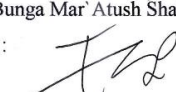
Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

Nama : Viviona Mitha Triana
NIM / Program Studi : 1920603126 / Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, *Self Service Technology* dan *Customer Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Muhammadinah, SE., M.Si t.t: 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Aziz Septiatin, SE., M.Si t.t: 
Tanggal	Penguji Utama	: Dr. Peny Cahaya Azwari, MM., M.BA., Ak t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua	: Oki Sania Riski, S.E., M.E t.t: 
Tanggal	Ketua	: Dr. Muhammad Rusdi, SE., M.Sc t.t: 
Tanggal	Sekretaris	: Bunga Mar' Atush Shalihah M.A t.t: 

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Viviona Mitha Triana

No. Induk Mahasiswa : 1920603126

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi ini, serta secara keseluruhan adalah hasil dari penelitian atau karya ilmiah saya sendiri dengan judul **“Pengaruh Fasilitas, Self Service Technology, dan Customer Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang”**

kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, Agustus 2023

Saya yang menyatakan


Viviona Mitha Triana

NIM. 1920603126

NOTA DINAS



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

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

Formulir C.1

Hal: Persetujuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.,
Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
Palembang

Assalamualaikum wr.wb.

Kami menyampaikan bahwa:

Skripsi berjudul : Pengaruh Fasilitas, Self Service Technology, Dan Customer Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang
Ditulis oleh : Viviona Mitha Triana
NIM : 1920603126

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

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Pembimbing Utama

Muhammadiyah, SE., M.Si
NIDN. 0201067601

Palembang, Juni 2023

Pembimbing Kedua

Aziz Septiatin, SE., M.Si
NIDN. 2018078703

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Janganlah pernah menyerah ketika Anda masih mampu berusaha lagi. Tidak ada kata berakhir sampai Anda berhenti mencoba”

(Brian Dyson)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Karya Sederhadaku Ini Untuk

- Kedua orang tua ku tercinta Ayahanda Suprayogi dan Ibunda Suryani
- Saudaraku ayuk Fitri Sugianingsih dan kakak Vialdi Dwi Septian yang saya sayangi
- Keluarga besarku yang sangat kubanggakan
- Sahabat-Sahabat ku SPS IC 2019 yang tercinta
- Rekan-rekan lainnya yang telah membantu proses berjalannya pembuatan skripsi ini Sri Fitrianti dan Rian Dwi Darmawan
- Almamater ku kampus Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

ABSTRAK

Viviona Mitha Triana (1920603126)

Kepuasan merupakan kadar perasaan seseorang, dimana setelah membandingkan antara harapan dan keinginan dengan perasaan layanan yang dirasakan atau dialami saat bertransaksi atau berhubungan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas, *Self Service Technology*, dan *Customer Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Nasabah. Dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dan menggunakan 100 sampel responden serta menggunakan teknik *random sampling* melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Teknik analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini melalui analisis model pengukuran (Outer Model) dan structural model (Inner model) yang meliputi uji validitas dan reabilitas, uji korelasi diskriminan, analisis nilai dan signifikan koefisien jalur serta koefisien determinasi dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable fasilitas dan self service technology yang diuji tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan variable customer relationship marketing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Kata Kunci : Fasilitas, *Self Service Technology*, *Customer Relationship Marketing*,

Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Viviona Mitha Triana (1920603126)

Satisfaction is the level of one's feelings, which is after comparing between expectations and desires with feelings of service that are felt or experienced when transacting or relating.

This study aims to determine the Effect of Facilities, Self Service Technology, and Customer Relationship Marketing on Customer Satisfaction. This research was conducted using a quantitative method and using a sample of 100 respondents and using a random sampling technique by distributing questionnaires to customers of the Bank Sumsel Babel Syariah Palembang Branch Office. The data analysis technique obtained in this study was through the analysis of the measurement model (Outer Model) and structural model (Inner model) which included validity and reliability tests, discriminant correlation tests, value analysis and significant path coefficients and coefficients of determination using the SmartPLS 3.0 application.

The results of this study indicate that the facilities and self-service technology variables tested have no positive and significant effect on customer satisfaction, while the customer relationship marketing variable has a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank Sumsel Babel Syariah Palembang Branch Office.

Keywords: *Facilities, Self Service Technology, Customer relationship marketing, customer satisfaction*

KATA PENGANTAR



Assalammu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, Puji dan syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat limpahan ridho dankarunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir Sripsi S1, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Shalawat serta salam penulistunjukkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya hingga akhir zaman. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir Sripsi S1 dengan judul : **“PENGARUH FASILITAS, SELF SERVICE TECHNOLOGY, DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KANTOR CABANG PALEMBANG”**

Penulis menyadari segala kekurangan yang menyebabkan penulisan skripsi ini kurang sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Terselesaikannya skripsi ini tak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang mendalam untuk semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga dapat selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Allah SWT dan Kedua Orang tua saya, ayah Suprayogi dan ibu Suryani tersayang serta ayuk Fitri Sugianingsih dan kakak Vialdi Dwi Septian yang tercinta untuk setiap limpahan kasih sayang, do'a, dukungan, kesabaran, nasehat, semangat, dan segala hal yang telah diberikan kepada

penulis selama ini baik materi maupun non materi.

2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S. Ag, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. H. Heri Junaidi., M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Candra Zaky Maulana., MM selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Muhammadinah,SE., M.Si selaku Pembimbing Utama saya yang telah memberikan waktu, arahan serta bimbingan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya dengan baik.
6. Ibu Aziz Septiatin, SE., M.Si selaku Pembimbing Kedua saya yang telah memberikan motivasi dan semangat serta memberikan arahan dan masukan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu dan dengan hasil yang baik.
7. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, Staff Administrasi FEBI dan Pengurus Perpustakaan yang telah memberikan layanan dan kemudahan demi kelancaran skripsi ini.
8. Bapak Dipo Nugraha selaku Wakil Pimpinan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang yang telah memberikan izin penelitian demi keberlangsungannya skripsi ini.
9. Sahabatku Sri Fitrianti, Nadya Azzahra, Mutiara Astri Diani, dan Sania Hani yang telah menemani dan memberikan arahan kepada saya selama proses penyusunan skripsi ini dan terkhususnya untuk Rian Dwi Darmawan yang telah menjadi penyemangat yang baik dan berperan banyak dalam menemani proses yang saya lalui demi berlangsungnya penulisan skripsi ini.

10. Semua teman-teman SPS IC 2019 yang tercinta yang telah memberikan saya motivasi dan semangat untuk mengerjakan skripsi ini.
11. Semua Pihak Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang yang berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung pada saat kegiatan penelitian sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik
12. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini hingga dapat selesai dengan sangat baik.

Semoga Allah SWT melimpahkan segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya kepada mereka semua untuk membalas semua jasa dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Demikian rangkaian kata terimakasih penulis sampaikan kepada semua pihak, semoga hasil Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya dan dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalammu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Palembang,

2023

Viviona Mitha Triana

NIM : 1920603126

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
FORM IZIN PENJILIDAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	v
NOTA DINAS	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian	14
E. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
A. Kajian Teori.....	17
B. Penelitian Terdahulu	48
C. Kerangka Pemikiran.....	58
D. Pengembangan Hipotesis	60
BAB III METODE PENELITIAN	64
A. Desain Penelitian	64

B.	Lokasi Dan Waktu Penelitian	65
C.	Objek Penelitian.....	65
D.	Populasi Dan Sampel	65
E.	Jenis Dan Sumber Data	67
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	69
G.	Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional.....	71
H.	Instrumen Penelitian	74
I.	Teknik Pengolahan	74
J.	Teknik Analisis Data.....	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		84
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	84
B.	Karakteristik Responden	86
C.	Analisis Deskriptif Variabel.....	91
D.	Analisis Data	98
E.	Uji Hipotesis.....	107
F.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	109
BAB V PENUTUP		114
A.	Kesimpulan	114
B.	Saran	115
DAFTAR PUSTAKA.....		116

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Research Gap</i> Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah.....	9
Tabel 1.2 <i>Research Gap</i> Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	10
Tabel 1.3 <i>Research Gap</i> Pengaruh <i>Customer Relationship Marketing</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	12
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	52
Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian	72
Tabel 4.1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
Tabel 4.2 Karakter Responden Berdasarkan Usia	88
Tabel 4.3 Karakter Responden Berdasarkan Pekerjaan	89
Tabel 4.4 Karakter Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang	90
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Fasilitas.....	92
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Self Service Technology</i>	93
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Relationship Marketing</i>	95
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah	97
Tabel 4.9 <i>Outer Loading</i>	99
Tabel 4.10 Hasil <i>Outer Loading</i> Indikator Re-estimasi 1	101
Tabel 4.11 Hasil <i>Outer Loading</i> Indikator Re-estimasi 2	103
Tabel 4.12 <i>Contract Reability</i> dan <i>Validity</i>	104
Tabel 4.13 Nilai <i>Disciminant Validity</i>	105
Tabel 4.14 Nilai R-Square.....	106
Tabel 4.15 Uji Hipotesis Hasil <i>Path Coefficient</i>	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model</i>	22
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	60
Gambar 3.1 Diagram Jalur Model Penelitian.....	77
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	89
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	90
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang	91
Gambar 4.5 Path Diagram.....	98
Gambar 4.6 Path Diagram Re-Estimasi 1	100
Gambar 4.7 Path Diagram Re-Estimasi 2	102
Gambar 4.8 Path Diagram.....	107