

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *RELATIONSHIP*  
MARKETING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK  
SUMSEL BABEL SYARIAH KCP UIN RADEN FATAH PALEMBANG**



**Oleh:**

**DIAH FITRI ANDRIANSI**

**1730601019**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah  
Palembang Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Ahli Madya Perbankan Syariah (A.Md)**

**PALEMBANG**

**2020**



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

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

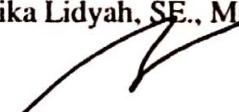
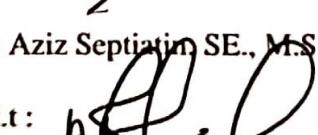
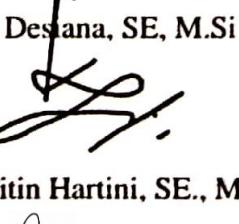
**Formulir E.4**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR  
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH**

Judul Tugas Akhir : Diah Fitri Andriansi  
Nim/Program Studi : 1730601019 / D3 Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* Terhadap  
Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN  
Raden Fatah Palembang

**Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal 12 Mei 2020.**

**PANITIA UJIAN MUNAQOSYAH**

Tanggal	Pembimbing Utama	: Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si, Ak., CA
	t.t.:	
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Aziz Septijatin, SE., M.Si
	t.t.:	
Tanggal	Penguji Utama	: Prof. Maya Panorama, S.E, M.Si, Ph.D
	t.t.:	
Tanggal	Penguji Kedua	: Lidia Desana, SE, M.Si
	t.t.:	
Tanggal	Ketua	: Dr. Titin Hartini, SE., M.Si
	t.t.:	
Tanggal	Sekretaris	: Dr. Chandra Zaki Maulana, MM
	t.t.:	

**Formulir D.2**

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Tugas Akhir**

Ibu Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Diah Fitri Andriansi

Nim/Jurusan : 1730601019 / D3 Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing*  
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah  
KCP UIN Raden Fatah Palembang

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

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

Palembang, Juni 2020

**Penguji Utama**



**Prof. Maya Panorama, S.E, M.Si, Ph.D**  
**NIP. 197511102006042002**

**Penguji Kedua**



**Lidia Desiana, SE, M.Si**  
**NIP. 140601101352**

**Mengetahui  
Wakil Dekan I**



**Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag**  
**NIP. 197509282006042001**



**Formulir C.2**

**NOTA DINAS**

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

***Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

Yang ditulis oleh:

Nama : Diah Fitri Andriansi  
NIM : 1730601019  
Program Studi : D3 Perbankan Syariah

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

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.***

Palembang, April 2020

**Pembimbing Utama**

Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si., Ak., CA

NIP. 197504082003122001

**Pembimbing Kedua**

Aziz Septiatin, SE., M.Si

NIDN. 2018078703



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**  
Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5  
Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website:<http://radenfatah.ac.id>

**Formulir C**

**No. :**  
**Hal : *Persetujuan Tugas Akhir Untuk Diuji***

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi  
D3 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah  
di  
Palembang

***Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Kami menyampaikan bahwa Tugas Akhir mahasiswa :

**Nama** : Diah Fitri Andriansi  
**NIM** : 1730601019  
**Program Studi** : D3 Perbankan Syariah  
**Judul Tugas Akhir** : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing*  
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah  
KCP UIN Raden Fatah Palembang

Telah selesai dibimbing seluruhnya dan dapat diajukan untuk mengikuti Ujian Munaqasyah  
Tugas Akhir.

Demikianlah pemberitahuan kami, bersama ini dilampirkan Tugas Akhir mahasiswa yang  
bersangkutan.

***Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

**Pembimbing Utama**

  
**Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si, Ak., CA**  
**NIP. 197504082003122001**

Palembang, April 2020  
**Pembimbing Kedua**

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



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UIN RADEN FATAH PALEMBANG**  
Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5  
Telp. (0711), Fax (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

---

**HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

Nama : Diah Fitri Andriansi  
NIM : 1730601019  
Jurusan : D3 Perbankan Syariah  
Tugas Akhir Berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

Palembang, April 2020

**Ketua Prodi D3 Perbankan Syariah**

**Dr. Dinnul Alfian Akbar, SE.,M.Si**  
**NIP.197803272003121003**

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

Ditulis Oleh : Diah Fitri Andriansi

NIM : 1730601019

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
Ahli Madya Perbankan Syariah (A.Md)

Palembang, Juni 2020

Dekan



Dr. Hj. Qodariah Barkah, M.H.I  
NIP. 197011261007032002

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diah Fitri Andriansi  
NIM : 1730601019  
Program Studi : D3 Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing*  
terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel  
Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat dipertanggungjawabkan.

Palembang, Maret 2020

Saya yang menyatakan,



Diah Fitri Andriansi  
NIM. 1730601019

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto:**

*“...boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu, padahal itu baik untukmu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu, Allah mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui.” (Q.S Al-Baqarah:216)*

*“Jangan pernah membandingkan proses mu dengan yang lain, karena kita itu king & queen ditempat yang berbeda, semangat”*

### **Kupersembahkan Kepada :**

- Allah SWT dan Rasulullah SAW
- Ayahku Sidamri dan Ibuku Rini Andriani, S.E yang senantiasa memberikan doa, motivasi, serta semangat yang luar biasa.
- Kakakku Bripda Meidy Andriansi Farully dan Adikku Azmi Fitria Andriansi
- Dosen pembimbing terbaikku ibu Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si, Ak., CA dan ibu Aziz Septiatin, SE., M.Si
- Teman-teman seperjuangan D3 Perbankan Syariah 2017.

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah* segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang”. Shalawat teriring salam tak lupa pula penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan doa, dukungan, motivasi dari berbagai pihak. Semua yang diberikan sangat membantu penulis dan tentunya menjadi kebahagiaan tersendiri bagi penulis. Dalam hal ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan tugas akhir ini kepada:

1. Ayahanda Sidamri dan Ibunda Rini Andriani, S.E. Terimakasih atas setiap doa yang tidak pernah henti dipanjatkan dan kasih sayang yang tidak pernah henti diberikan, membantu dan mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
2. Kakakku Bripda Meidy Andriansi Farully dan Adikku Azmi Fitria Andriansi yang selalu memberikan doa, motivasi, dan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

3. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi, MA., Ph.D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Dr. Qodariah Barkah, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Dr. Dinnul Alfian Akbar, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
6. Ibu Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si, Ak., CA selaku pembimbing I yang selalu tulus dan ikhlas membimbing penulis dalam penyelesaian tugas ini.
7. Ibu Aziz Septiatin, SE., M.Si. selaku pembimbing II yang selalu tulus dan ikhlas untuk membimbing penulis dalam penyelesaian Tugas akhir ini.
8. Bapak Herman Fellani, selaku pimpinan Cabang Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.
9. Ibu dan Bapak keluarga Duwi yang selalu perhatian, mensupport dan mendoakan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
10. Sahabat-sahabatku Duwi Septian Ningsih, Kartika Maharani, Dwi Sekar Tari, Yuk Nadya Ayu Putri, RDKT, Carnostivanid&t, 3D, dan MBRF (mahasiswa Besemah Raden Fatah) terimakasih atas semua dukungan, semangat dan bantuan yang telah kalian berikan.
11. Seluruh teman-teman D3 Perbankan Syariah angkatan 2017 (angkatan terakhir), semoga kita senantiasa bersemangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

12. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas ini mulai dari persiapan sampai terselesaiannya tugas ini.

Penulis menyadari penyusunan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan sehingga penulisan tugas ini menjadi lebih baik.

Demikianlah tugas akhir ini penulis buat semoga dapat memberikan banyak manfaat bagi para pembaca.

Palembang, Maret 2020

Penulis

Diah Fitri Andriansi  
1730601019

## **PEDOMAN TRANSLITERASI**

Terdapat beberapa versi pola transliterasi pada dasarnya mempunyai pola yang cukup banyak, berikut ini disajikan pola transliterasi arab latin berdasarkan keputusan bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543b/U/1987.

### **A. Konsonan**

<b>Huruf Arab</b>	<b>Nama</b>	<b>Huruf Latin</b>
ا	Alif	'
ب	Ba	B
ت	Ta	T
ث	Tsa	<u>S</u>
ج	Jim	J
ح	Ha	<u>H</u>
خ	Kha	Kh
د	Dal	D
ذ	Zal	<u>Z</u>
ر	Ra'	R
ز	Zai	Z
س	Sin	S
ش	Syin	Sy
ص	Sad	Sh
ض	Dlod	Dl
ط	Tho	Th
ظ	Zho	Zh
ع	'Ain	'
غ	Gain	Gh
ف	Fa'	F
ق	Qaf	Q
ك	Kaf	K
ل	Lam	L
م	Mim	M
ن	Nun	N
و	Waw	W
ه	Ha'	H
ء	Hamzah	'
ي	Ya	Y
ة	Ta (marbutoh)	<u>T</u>

## B. Vokal

1. Vokal Bahasa Arab seperti halnya dengan bahasa Indonesia terdiri atas vokal tunggal dan vokal rangkap (diftong).
2. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab:

- (—) Fathah  
(—) Kasroh  
(—) Dommah

Contoh :

- كتب :kataba  
ذكر : Zukira (Pola I) atau zukira (Pola II) seterusnya

3. Vokal Rangkap

Lambang yang digunakan untuk vokal rangkap adalah gabungan antara harakat dan huruf, dengan transliterasi berupa gabungan huruf.

Tanda Huruf		Tanda Baca	Huruf
ي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
و	Fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

- كيفه : kaifah  
علاء ' : 'ala>  
هاولا : haula  
أمانة : amana  
ا ي : ai atau ya

## C. Mad

Mad atau panjang dilambangkan dengan harakat atau huruf, dengan transliterasi berupa huruf atau benda.

Contoh:

<b>Harkat dan huruf</b>		<b>Tanda Baca</b>	<b>Keterangan</b>
ي أ	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	a>	a dan garis panjang di atas
ي أ	<i>Kasroh dan ya</i>	i>	i dan garis di atas
و أ	<i>Dhommah dan waw</i>	u>	u dan garis di atas

قل سبحة : qa>lasubha>naka

صام رمضان : sha>maramadla>na

ر ميه : rama>

فيها منافع : fiha mana>fi'u

يكتبون ما يمكرون : yaktubu>na ma>yamkuru>na

اذ قال يؤسف لا بيه : izqa>layu>sufuhabi>hi

#### D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua macam:

1. Ta'marbutah hidup atau yang mendapat harakat fatha, kasroh dan dlammmah, maka transliterasi adalah /h/.
2. Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, maka transliterasinya adalah /h/.
3. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti dengan kata yang memakai al serta bacaan keduannya terpisah, maka ta marbutah itu di transliterasikan dengan /h/.
4. Pola penulisan tetap 2 macam.

Contoh:

روضه الاطفال	<i>Raudlatul athfa&gt;l</i>
المدينة المؤرة	<i>al- madi&gt;nah al- munawwarah</i>

## E. Syaddad (*Tasydid*)

Syaddah atau tasydid dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, yaitu dengan tanda syaddah atau tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf yang diberi tanda syaddah tersebut.

ربنا ر ب نا : *Robbana* > نزل ن ز ل : *Nazzala*

## F. Kata Sandang

Diikuti oleh huruf syamsiah Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah di transliterasikan bunyinya dengan huruf /I/ diganti dengan huruf yang langsung mengikutinya. Pola yang dipakai ada dua seperti berikut:

Contoh:

Pola Penulisan		
الْتَّوَّابُ	<i>Al- tawwa&gt;bu</i>	<i>At- tawwa&gt;bu</i>
الشَّمْسُ	<i>Al- syamsu</i>	<i>Asy- syasu</i>

Diikuti huruf *Qomariah*

Kata sandang yang diikuti huruf qomariyah di transliterasi sesuai dengan aturan aturan di atas dngan bunyinya.

Contoh:

Pola Penulisan		
الْبَدِيعُ	<i>Al- badi'u</i>	<i>Al- badi&gt;u</i>
الْقَمَرُ	<i>Al- qamaru</i>	<i>Al- qamaru</i>

Catatan: Baik diikuti huruf syamsiah maupun qomariyah, kata sandang ditulis secara terpisah dari kata yang mengikutinya dan diberi tanda hubung (-).

## G. *Hamzah*

*Hamzah* ditranslitrasikan dengan *opostrof*. Namun hal ini hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan di akhir kata. Apabila terletak di awal kata, *hamzah* tidak dilambangkan karena dalam tulisannya ia berupa *alif*.

Contoh:

تَاخْذُونَ	: <i>Ta'khuzhu&gt;na</i>	: اُمْرٌ : <i>Umirtu</i>
الشَّهَادَةُ	: <i>Asy-syuahada&gt;'u</i>	: فَاتَىٰ بِهَا : <i>Fa'ti&gt;bihā&gt;</i>

## H. Penulisan Huruf

Pada dasarnya setiap kata, baik *fī'il*, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim diangkaikan dengan kaa-kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan. Maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Penulisan dapat menggunakan salah satu dari dua pola sebagai berikut.

Contoh:

Contoh	Pola Penulisan
وَانْلَاهَا لَهُ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	<i>Wainnalaha&gt;lahuwa khair al ra&gt;ziqi&gt;n</i>
فَأَوْفُوا الْكِيلَ وَالْمِيزَانَ	<i>Faaufu&gt;al kaila wa al mi&gt;za&gt;na</i>

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan *relationship marketing* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner pada 100 responden nasabah Bank Sumsul Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda untuk menguji Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen dan uji asumsi klasik.

Berdasarkan uji penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan variabel *relationship marketing* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

**Kata kunci:** **Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing, Kepuasan Nasabah**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOHON IZIN PENJILIDAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN TUGAS AKHIR UNUTK DIUJI.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>vi</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xxiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Batasan Masalah.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9

<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
A. Kepuasan Nasabah .....	11
B. Indikator Kepuasan Nasabah.....	13
C. Kualitas Pelayanan.....	13
D. Indikator Kualitas Pelayanan .....	15
E. <i>Relationship Marketing</i> .....	16
F. Indikator <i>Relasioship Marketing</i> .....	18
G. PenelitianTerdahulu .....	19
H. KerangkaPemikiran.....	24
I. Pengembangan Hipotesis .....	25
1. Pengembangan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah...	25
2. Pengembangan <i>Relationship Marketing</i> terhadap kepuasan nasabah .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. RuangLingkupPenelitian.....	28
B. LokasiPenelitian.....	28
C. JenisdanSampel Data .....	28
1. Jenis Data.....	28
2. Sumber Data .....	29
D. PopulasidanSampel Data.....	29
E. DefinisiOperasionalVariabel.....	31
F. TeknikPengumpulan Data .....	33
G. InstrumenPenelitian.....	34

1. Uji Validitas.....	34
2. Uji Reabilitas .....	35
<b>H. Teknik Analisis Data.....</b>	<b>36</b>
1. Uji Asumsi Klasik .....	36
a. Normalitas Data.....	36
b. Uji Linearitas .....	36
c. Uji Multikolinieritas .....	37
d. Uji Heteroskedastisitas .....	37
e. Uji Autokorelasi .....	38
2. Regresi Berganda.....	39
3. Pengujian Hipotesis .....	39
a. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	39
b. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	40
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
A. Karakteristik Responden .....	41
1. Jenis Kelamin Responden.....	41
2. Usia Responden .....	42
3. Pendidikan Responden .....	42
4. Pekerjaan Responden.....	43
5. Deskripsi Hasil Penelitian .....	44
B. Instrumen Penelitian.....	45
1. Uji Validitas.....	46
2. Uji Reliabilitas.....	47

C. Uji Asumsi Klasik .....	47
1. Uji Normalitas .....	47
2. Uji Linieritas.....	48
3. Uji Multikolinearitas .....	50
4. Uji Heteroskedastisitas .....	50
5. Uji Autokorelasi .....	51
D. Regresi Berganda .....	52
E. Pengujian Hipotesis.....	54
1. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	54
2. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	55
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	54
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah .....	56
2. Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> terhadap Kepuasan Nasabah....	57
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
A. Simpulan .....	60
B. Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel1.1 DataPerkembanganJumlahNasabahMenabung di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah.....	5
Tabel 1.2 <i>Research Gap</i> KualitasPelayananTerhadapKepuasanNasabah .....	6
Tabel 1.3 <i>Research gapRelationship Marketing</i> terhadapKepuasanNasabah.....	7
Tabel 2.1 RekapitulasiHasilPenelitianTerdahulu.....	19
Tabel 3.1 DefinisiOperasionalVariabel.....	32
Tabel 3.2 KlasifikasiSkalaLikert.....	34
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	41
Tabel 4.2 Usia Responden.....	42
Tabel 4.3 Pendidikan terakhir Responden .....	43
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	43
Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan .....	44
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai <i>Relationship Marketing</i> .....	45
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai kepuasan nasabah .....	45
Tabel 4.8 Uji Validitas .....	46
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	48
Tabel 4.11 Uji Linearitas KepuasanNasabahdanKualitasPelayanan .....	49
Tabel 4.12 Uji Linearitas Kepuasan Nasabah dan <i>Relationship Marketing</i> .....	49
Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas.....	50
Tabel 4.14 Uji Heteroskedastisitas.....	51
Tabel 4.15 Uji Autokorelasi .....	52

Tabel 4.16 Regresi Berganda .....	52
Tabel 4.17 Uji t .....	54
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi .....	55

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 KerangkaPemikiran .....	25
Gambar 4.1 Ketentuan Autokorelasi.....	52

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Saat ini kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak baik pemerintah, pelaku bisnis, dan konsumen. Hal ini semakin baiknya pemahaman atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan dunia.<sup>1</sup> Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan diharapkan.<sup>2</sup>

Kepuasan nasabah merupakan gambaran perbedaan antara harapan dan kinerja (yang nyata diterima). Apabila harapan tinggi, sementara kinerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai atau bahkan menimbulkan kekecewaan bagi konsumen. Sebaliknya, apabila kinerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan akan meningkat. Karena harapan yang dimiliki konsumen cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman konsumen, para manajer harus secara tetap memonitor kemampuannya untuk memenuhi pembatas kepuasan yang semakin tinggi.<sup>3</sup> Kepuasan nasabah dapat terpenuhi apabila nasabah memperoleh apa yang mereka inginkan terutama dari segi kualitas pelayanan yang mereka dapatkan.

---

<sup>1</sup> Dedi Syahputra. *Analisis tingkat kepuasan pelanggan toyota atas relationship marketing dan layanan purna jual pada PT.Anggur Toyota sutomo di Pekanbaru.*(JOM Fekon, Vol.4 No.1, Februari 2017) Hlm 833-834

<sup>2</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen pemasaran edisi 3.* (Jakarta:Selendra Empat,2016) Hlm 246

<sup>3</sup> Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan bisnis Kontemporer* (Bandung:Penerbit Alfabeta, 2017) Hlm 196

Dikutip dari Berita online: PosBelitung.co oleh Suharli Selasa, 21 Januari 2020 bahwa Bank Sumsel Babel Syariah selalu melakukan inovasi pengembangan produk unggulan dengan basis pengembangan teknologi perbankan dalam era digital banking untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya serta mengadakan undian berhadiah sebagai bentuk apresiasi Bank kepada masyarakat dan nasabah, tujuannya untuk memberikan dorongan kepada masyarakat agar meningkatkan budaya menabung. Sehingga mampu bersaing dan sejajar dengan bank lain dalam memberikan pelayanan dan mengakomodasi kebutuhan nasabah karena kepuasan nasabah merupakan parameter untuk mengukur keberhasilan kinerja sebuah bank, dan juga sesuai dengan Visi bank Sumsel Babel Syariah menjadi bank terkemuka dan terpercaya dengan kinerja unggul.

Upaya yang dilakukan bank untuk menumbuhkan sikap puas dan loyal pada nasabahnya yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari: berwujud (*tangible*), reabilitas, ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*)<sup>4</sup>

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah merupakan prioritas utama dalam bisnis perbankan. Oleh sebab itu, semua bank sangat mementingkan kualitas pelayanan kepada nasabah agar nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Persaingan antar bank menuntut peningkatan kinerja pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan dan

---

<sup>4</sup> Rambat Lupiyoadi. Op.Cit., Hlm 234

keinginan para nasabah agar nasabah merasa nyaman memakai jasa pelayanan dari bank. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Hal ini membuat bank harus memiliki kualitas pelayanan yang baik agar terciptanya kepuasan nasabah saat menggunakan jasa yang disediakan oleh bank.<sup>5</sup>

Seperti yang di lakukan Bank Sumsel Babel Syariah dengan Kampus Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang siap bekerjasama dan melayani Gaji dosen, pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa, Pembayaran mengenai kuliah, penyaluran dana dan pemindahbukuan. Guna mendukung kerjasama tersebut Bank Sumsel Babel Syariah memberikan pelayanan sebagai mana layaknya bank ritel modern termasuk bagian dari jaringan ATM bersama, Mobile banking, SMS banking, dan Internet banking. Upaya tersebut dilakukan Bank Sumsel Babel Syariah semata-mata demi meningkatkan pelayanan yang nantinya akan menimbulkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan jumlah nasabah yang banyak, Bank Sumsel Babel Syariah memiliki suatu tantangan yang besar untuk terus memberikan kualitas pelayanan yang maksimal demi kepuasan nasabah, dimana bank Sumsel Babel Syariah harus berupaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang unggul melebihi pesaing mereka untuk memperoleh dan mempertahankan kepuasan pelanggan.

---

<sup>5</sup> Yunita Kurnia Sari. *Pengaruh kualitas pelayanan, relationship marketing dan corporate social responsibility terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah bank.* ( Jurnal Bisnis & Manajemen Vol.17, No.2, 2017) Hlm 2

Keberhasilan perusahaan dalam memberikan kepuasan pada konsumen ditentukan dengan hubungan yang tercipta antara perusahaan dengan konsumennya. Dikutip dari Kompasiana.com oleh Kompasiana Beyond Blogging diperbarui:26 Juni 2015 bahwa gagasan yang masuk akal tentang bagaimana seharusnya organisasi dioperasikan agar perusahaan dapat memuaskan pelanggan mereka sampai titik dimana pelanggan akan terus berbisnis dengan mereka dimasa depan, membelanjakan banyak uang mereka pada perusahaan dan membawa teman-teman dan anggota untuk berbisnis dengan perusahaan dalam membangun hubungan jangka panjang yang kokoh. *Relationship marketing* adalah menjalin hubungan dengan konsumen secara terus menerus untuk mendorong timbulnya kesetiaan konsumen yang dapat menciptakan transaksi ulang.<sup>6</sup>

*Relationship marketing* yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan terhadap perusahaan serta menghasilkan suatu kepuasan dan loyalitas pelanggan.<sup>7</sup> Menanggapi persaingan yang semakin tinggi pada dunia perbankan, mengharuskan pihak manajemen untuk selalu memberikan inovasi guna mempertahankan nasabahnya sehingga menjadi nasabah yang loyal terhadap bank. Dalam usaha mempertahankan nasabah yaitu melalui *relationship marketing* dan pemenuhan kebutuhan dalam persaingan suatu perusahaan.

---

<sup>6</sup> Muhammad Toriman dan Asnawati, *Pengaruh relationship marketing terhadap kepuasan konsumen* (Jurnal Manajemen, Volume 8, (1), 2016) Hlm 67-68

<sup>7</sup> Rambat Lupiyoadi. Op.Cit., Hlm 21

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Bank Sumsel Babel Syariah. Bank Sumsel Babel Syariah merupakan bank pembangunan daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung unit usaha syariah sejak 2006 sampai dengan saat ini. Tentulah Bank Sumsel Babel Syariah memiliki aset yang tidak sedikit. Bank Sumsel Babel Syariah akan terpacu untuk terus memberikan kepuasan kepada nasabah. Studi kasus dalam penelitian ini berfokus pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang. Berikut merupakan tabel perkembangan jumlah nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dalam lima tahun terakhir.

**Tabel 1.1**  
**Data Perkembangan Jumlah Nasabah Menabung di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah**

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2015	131.296
2.	2016	141.488
3.	2017	121.296
4.	2018	151.632
5.	2019	161.381

Sumber: Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang, 2020

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas menunjukkan perkembangan jumlah nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang pada tahun 2015-2019. Pada tahun 2015-2016 mengalami peningkatan jumlah nasabah, selanjutnya pada tahun 2016-2017 mengalami penurunan jumlah nasabah, kembali mengalami peningkatan jumlah nasabah pada tahun 2018 dan 2019. Hal ini juga disampaikan

melalui wawancara dengan salah satu karyawan Customer Service Ramadhony Mustika Abd, beliau menjelaskan bahwa pada tahun 2015-2016 mengalami peningkatan jumlah nasabah, pada tahun 2016-2017 bank mengalami penurunan jumlah nasabah dan kembali mengalami peningkatan jumlah nasabah pada tahun 2018-2019.<sup>8</sup> Dengan adanya peningkatan dan penurunan jumlah nasabah artinya bank belum memberikan kepuasan maksimal yang benar-benar diharapkan oleh nasabah, peningkatan dan penurunan jumlah nasabah itu terjadi karena beberapa faktor diantaranya faktor kualitas pelayanan dan *relationship marketing* bank.

Dari beberapa hasil penelitian sebelumnya, terdapat adanya beberapa *research gap* dari pengaruh kualitas pelayanan dan *relationship marketing* terhadap kepuasan nasabah, sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Research Gap Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	1. Yunita Kurnia Sari (2017) 2. Mohammad Rizan dan Fajar Andika (2011)
	Tidak Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	1. Lilik Rahmawati dan Nofiana Hudayatin (2014) 2. Dhita Tresiya, Djunaidi dan Heri Subagyo (2018)

Sumber : dikumpulkan dari berbagai sumber, 2020

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan staf Customer Service Ramadhony Mustika Abd pukul 11.00 di bank Sumsel Babel Syariah pada tanggal 24 Januari 2020

Menurut Yunita Kurnia Sari (2017)<sup>9</sup>, Mohammad Rizan dan Fajar Andika (2011)<sup>10</sup>, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah artinya semakin baik kualitas pelayanan maka dapat mengakibatkan semakin naik kepuasan nasabah. Sedangkan menurut Lilik Rahmawati dan Nofiana Hudayatin (2014)<sup>11</sup>, Dhita Tresiya, Djunaidi dan Heri Subagyo (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

**Tabel 1.3**  
**Research gap Relationship Marketing terhadap Kepuasan Nasabah**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh antara <i>relationship marketing</i> terhadap kepuasan nasabah	1. Nur Putri Amaliyah dan Sunarti (2018) 2. Mohammad Toriman dan Asnawati (2016)
	Tidak Terdapat pengaruh antara <i>relationship marketing</i> terhadap kepuasan nasabah	1. Gabriel Sarandang, Agus Supandi Soegoto dan Imelda Ogi (2014) 2. Yunita Kurnia Sari (2017)

Sumber : dikumpulkan dari berbagai sumber, 2020

Menurut Nur Putri Amaliyah, Sunarti (2015)<sup>12</sup>, Mohammad Toriman dan Asnawati (2016)<sup>13</sup> menunjukkan bahwa variabel *relationship*

<sup>9</sup> Yunita Kurnia Sari. Op.Cit., Hlm 12

<sup>10</sup> Mohammad Rizan dan Fajar Andika. *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (survei Pelanggan Suzuki, Dealer fatmawati, Jakarta Selatan).* (Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Vol.2, No.1, 2011)

<sup>11</sup> Lilik Rahmawati dan Nofiana Hudayatin. *Kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Waru.*(Jurnal Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Sunan Ampel Vol.04, No.01, Aplir 2014)

<sup>12</sup> Nur Putri Amaliyah dan Sunarti, *analisis relationship marketing terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan (survei pada pelanggan Java Dancer Coffee Roaster)* (Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) vol.55 no.1 Februari 2018)

<sup>13</sup> Muhammad Toriman dan Asnawati, Loc.Cit.

*marketing* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. sedangkan Gabriel Sarandang, Agus Supandi Soegoto, Imelda Ogi (2014)<sup>14</sup>, Yunita Kurnia Sari (2017)<sup>15</sup> menunjukkan variabel *relationship marketing* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang**

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang?
2. Bagaimana pengaruh *relationship marketing* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, tujuan penelitian adalah:

1. untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

---

<sup>14</sup> Gabriel Sarandang, Agus Supandi Soegoto dan Imelda Ogi, *pemasaran relational, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen produk mie steven pada UD.Sehati* (Jurnal EMBA vol.2 No.3 September 2014)

<sup>15</sup> Yunita Kurnia Sari, Loc.Cit

2. untuk mengetahui pengaruh *relationship marketing* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

#### **D. Batasan Masalah**

Mengingat adanya keterbatasan yang ada, maka penulis lebih memfokuskan pada batasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan *relationship marketing* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Secara Teoritis**

Penulis berharap dapat memberikan pemahaman bagi pembaca mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan *relationship marketing* terhadap kepuasan nasabah. Dan juga penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan, referensi serta rujukan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan *relationship marketing* terhadap kepuasan nasabah.

##### **2. Secara Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Dengan melakukan penelitian ini, peneliti memperoleh pengalaman dan ilmu pengetahuan yang lebih mendalam dibidang pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan, *relationship marketing* dan kepuasan nasabah.

- b. Bagi Pihak Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan, saran dan pihak bank dapat mempertimbangkan kembali dalam pengambilan keputusan atau menetapkan kebijakan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, *relationship marketing* dan kepuasan nasabah serta penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak Bank untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan *relationship marketing* terhadap kepuasan nasabah agar nasabah menjadi loyal atau menjadi pelanggan tetap.

- c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan atau referensi tambahan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian serupa.