

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN  
KELUHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BNI  
SYARIAH KC. PALEMBANG**



**OLEH:**

**PURWANSYAH EKA PUTRA**

**NIM : 1646300200**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden fatah  
Palembang Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi**

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

**2020**



**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 : Purwansyah Eka Putra  
Nim/Jurusan : 1646300200 / S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap  
Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah 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, 21 Januari 2020

**Penguji Utama**

**Juwita Angraini, S.H.I., M.H.I**  
NIP. 198405192011012006

**Penguji Kedua**

**Citra Lestari, S.E.I., M.E**  
NIP. 2004049201

**Mengetahui  
Wakil Dekan I**



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



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

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

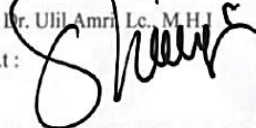
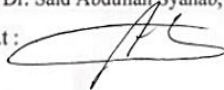


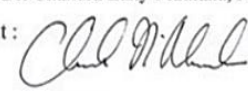
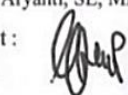
Formulir E.4

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

Nama : Purwansyah Eka Putra  
Nim/Jurusan : 1646300200 / S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap  
Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC. Palembang

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

**PANITIA UJIAN SKRIPSI**

Tanggal	Pembimbing Utama	: Ir. Ulil Amri Lc., M.H.I t.t: 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Dr. Said Abdullah Syahab, M.H.I t.t: 
Tanggal	Penguji Utama	: Juwita Anggraini, S.H.I, M.H.I t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua	: Citra Lestari, S.E.I, M.E t.t: 
Tanggal	Ketua	: Dr. Chandra Zaky Maulana, MM t.t: 
Tanggal	Sekretaris	: Aryanti, SE, MM t.t: 

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Purwansyah Eka Putra  
NIM : 1646300200  
Program Studi : S1 Perbanka Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah 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 mempertanggungjawabkan 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, 19 Desember 2020

Saya yang menyatakan,



Purwansyah Eka Putra

1646300200



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

*Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126*

---

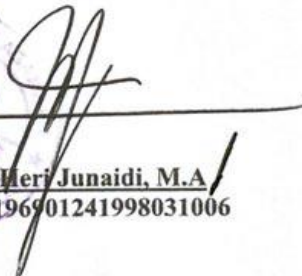

**PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan  
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC.  
Palembang  
Ditulis oleh : Purwansyah Eka Putra  
NIM : 1646300200

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi

Palembang, 26 Januari 2021

Dekan,

  
  
**Dr. Heri Junaidi, M.A.**  
**NIP. 196901241998031006**





**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.2**

**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 yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BNI SYARIAH KC. PALEMBANG**

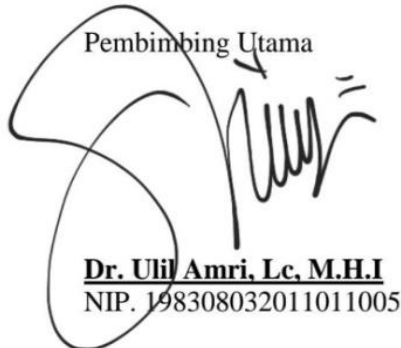
Yang ditulis oleh:

Nama : Purwansyah Eka Putra  
NIM : 1646300200  
Program : SI Perbankan Syariah

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



**Dr. Ulil Amri, Lc, M.H.I**  
NIP. 198308032011011005

Palembang, 11 November 2020

Pembimbing Kedua



**Dr. Said Abdullah Syahab, M.H.I**  
NIP. 140601101282

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Banggalah Dengan Siapa Dirimu Dan Jangan Malu Dengan Cara Orang Lain  
Melihatmu”

“Setiap Kesulitan Selalu Ada Kemudahan. Setiap Masalah Pasti Ada Solusinya”

### **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan Kepada:

- Kedua Orang Tuaku Yang Aku Sayangi
  - Saudara – Saudara Tersayang
    - Keluargaku

## ABSTRAK

Bank BNI Syariah adalah lembaga perbankan di Indonesia. Bank ini semula bernama Unit Usaha Syariah Bank Negara Indonesia yang merupakan anak perusahaan PT BNI, Persero, Tbk. Bank BNI Syariah dituntut untuk selalu meningkatkan kepuasan nasabah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Untuk menghasilkan kepuasan nasabah yang baik sebagian besar dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu kualitas layanan dan penanganan keluhan (*complain handling*).

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah (2) pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah (3) pengaruh kualitas layanan ( $X_1$ ), penanganan keluhan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner (angket). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Syariah KC Palembang sebanyak 100 Nasabah. Dalam penentuan sampel penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* dengan menggunakan sampling jenuh, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan memiliki nilai sebesar  $2,949 > 1,661$  dengan nilai signifikan  $0,004 < 0,05$ . Penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sebesar  $6,084 > 1,661$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan secara simultan kualitas layanan dan penanganan keluhan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sebesar  $60,469 > 2,70$  dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$ .

**Kata kunci:** *Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan*



## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Puji syukur kehadirat Allah SWT. Yang telah memberikan karunia, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bni Syariah KC. Palembang”** dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu tucurahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu ‘alaihi Wa Salam beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang. Penulis menyadari masih banyak kesalahan dalam penulisan skripsi ini dan menghargai bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Dengan penuh rasa syukur, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi dukungan, bantuan bimbingan dan do’a sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahandaku Firman dan Ibundaku Martati yang selalu memberikan doa, semangat, dorongan, nasihat, dan kasih sayang serta pengorbanan yang tiada hentinya.
2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

3. Bapak Dr. heri Junaidi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dr. Chandra Zaky Maulana, MM Selaku Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah Universitas islam Negeri Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Dr. Ulil Amri, Lc., M.H.I dan Bapak Dr. Abdullah Syahab, M.H.I selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang dengan ikhlas dan sabar telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan serta kemudahan demi terselesaikannyaskripsi ini.
6. Ibu Iceu Sri Gustinana, SS., M..M selaku Penasehat Akademik.
7. Seluruh Dosen, Staff Administrasi dan Pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan layanan dan kemudahan dalam kelancaran penulisan skripsi ini.
8. Saudara/I yang aku sayangi Dwi Putri Febri Yanti, Riski Aulia dan Retno Wulandari, S.T yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
9. Sahabat Seperjuanganku Qori Bayu Utama, M. Decha Pratama, M. Deswandy Ramadhan, Mesi Apriani, Maryama Sari, Nadya Saefulloh, Wida Riani dan Deni Mardiansyah Terima kasih atas segala suka duka, canda tawa dan segalanya yang tidak bisa penulis ungkapkan satu persatu, semoga Allah SWT Mewujudkan segala cita-cita kit, Aamiin.
10. Teman spesialku Syara Triana Harjati telah semaksimal mungkin membantu memberikan waktunya menemani dan menyemangati penulis

sampai menyelesaikan skripsi ini dengan baik, kebaikanmu tidak akan pernah terlupakan

11. Teman-teman SPS 5 Angkatan 2016 yang penulis sayangi, terima kasih telah mengisi hari-hari selama menjalani aktivitas kuliah dan menemani selama kurang lebih empat tahun.
12. Teman-teman seperjuangan KKN Kelompok 8, Keluarga besar FC Islamic Banking, dan Lematang FC atas segala pelajaran dan kebersamaannya selama ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuannya yang tidak sedikit dalam penulisan skripsi ini. Semoga segala bantuannya baik moril maupun materil yang diberikan kepada penulis akan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah Subhanahu Wa ta'ala.

Akhir kata bila ada kesalahan dan kelalaian dalam penulisan skripsi ini, penulis mohon maaf kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala mohon ampun dan perlindungan-Nya. Semoga karya penulis dapat memberikan manfaat serta kontribusi kepada orang lain, Aamiin.

*Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Palembang, Oktober 2020  
Penulis

**Purwansyah Eka Putra**  
**NIM. 1646300200**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
<b>A. Kajian Teori.....</b>	<b>13</b>
<b>1) Kepuasan Nasabah.....</b>	<b>13</b>
a. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	13
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	15
c. Indikator Kepuasan Nasabah.....	17
<b>2) Kualitas Layanan .....</b>	<b>17</b>
a. Pengertian Kualitas .....	17
b. Pengertian Kualitas Layanan.....	18
c. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik .....	20

d. Indikator Kualitas Layanan .....	21
<b>3) Penanganan Keluhan .....</b>	<b>22</b>
a. Pengertian Penanganan Keluhan .....	22
b. Faktor Terjadi Komplain .....	24
c. Indikator Penanganan Keluhan .....	25
<b>B. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>26</b>
<b>C. Pengembangan Hipotesis .....</b>	<b>27</b>
1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah	27
2. Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah .....	28
3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	29
<b>D. Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>30</b>

### **BAB III METODE PENELITIAN**

<b>A. Ruang Lingkup Penelitian.....</b>	<b>31</b>
<b>B. Lokasi Penelitian .....</b>	<b>31</b>
<b>C. Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>31</b>
1. Jenis Data .....	31
2. Sumber Data .....	31
<b>D. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>32</b>
1. Populasi .....	32
2. Sampel .....	32
<b>E. Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>34</b>
1. Kuesioner.....	34
2. Wawancara .....	34
<b>F. Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>34</b>
<b>G. Skala Pengukuran Variabel.....</b>	<b>36</b>
<b>H. Instrumen Penelitian .....</b>	<b>36</b>
1. Uji Validitas .....	36
2. Uji Reliabilitas.....	37

<b>I. Teknik Analisis data.....</b>	<b>37</b>
1. Uji Asumsi Klasik .....	37
a. Uji Normalitas .....	37
b. Uji Linieritas .....	38
c. Uji Multikolonieritas .....	38
d. Uji Heterokedastisitas .....	39
<b>J. Analisis Regresi Linier Berganda .....</b>	<b>39</b>
<b>K. Uji Hipotesis .....</b>	<b>40</b>
1. Uji F (simultan) .....	41
2. Uji T (parsial) .....	42
<b>L. Analisis Koefisien Determinasi.....</b>	<b>42</b>

#### **BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN**

<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>43</b>
1. Sejarah Bank BNI Syariah .....	44
2. Visi dan Misi BNI Syariah .....	44
3. Budaya Kerja BNI Syariah.....	45
<b>B. Karakteristik Responden.....</b>	<b>46</b>
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	47
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
<b>C. Uji Instrumen Penelitian.....</b>	<b>48</b>
1. Uji Validitas .....	48
2. Uji Reliabilitas.....	50
<b>D. Hasil Analisis Data .....</b>	<b>51</b>
1. Uji Asumsi Klasik .....	51
a. Uji Normalitas .....	51
b. Uji Linieritas .....	52
c. Uji Multikolinieritas .....	54
d. Uji Heterokedastisitas .....	55
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	55



3. Uji Hipotesis.....	57
a. Uji Parsial (Uji T).....	57
b. Uji R <sup>2</sup> (Koefisien Determinasi) .....	58
c. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F).....	59
4. Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	60
a. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC. Palembang .....	60
b. Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC. Palembang ....	62
c. Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC. Palembang .....	62
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran .....	65
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
 <b>LAMPIRAN .....</b>	<b>73</b>