

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

*(Study Kasus Pada Bank Muamalat Indonesia Unit Pelayanan Syari'ah Brebes)*

**SKRIPSI**

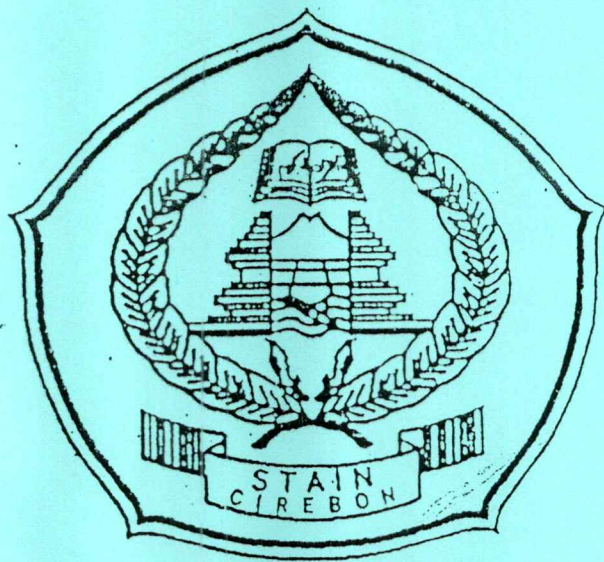
**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I)  
Pada Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Jurusan Syari'ah  
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon**

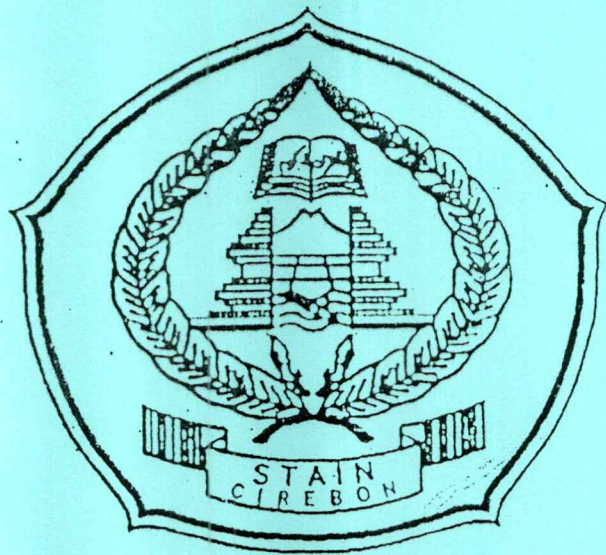


**Oleh :**

**NUR RIZQI ASPRIANI**  
**Nomor Pokok : 50330207**

**DEPARTEMEN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN)  
CIREBON  
2008 M / 1429 H**





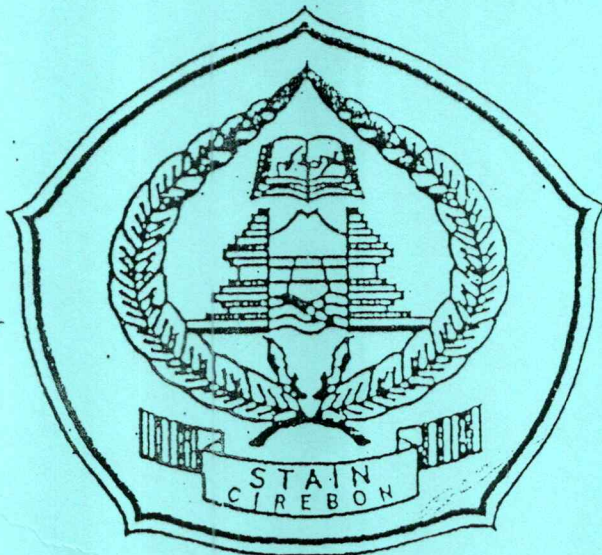
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

*(Study Kasus Pada Bank Muamalat Indonesia Unit Pelayanan Syari'ah Brebes)*

**Oleh :**

**NUR RIZQI ASPRIANI**  
**Nomor Pokok : 50330207**

**DEPARTEMEN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN)  
CIREBON  
2008 M / 1429 H**



## IKHTISAR

**NUR RIZQI ASPRIANI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus Pada Bank Muamalat Indonesia Unit Pelayanan Syari'ah Brebes)**

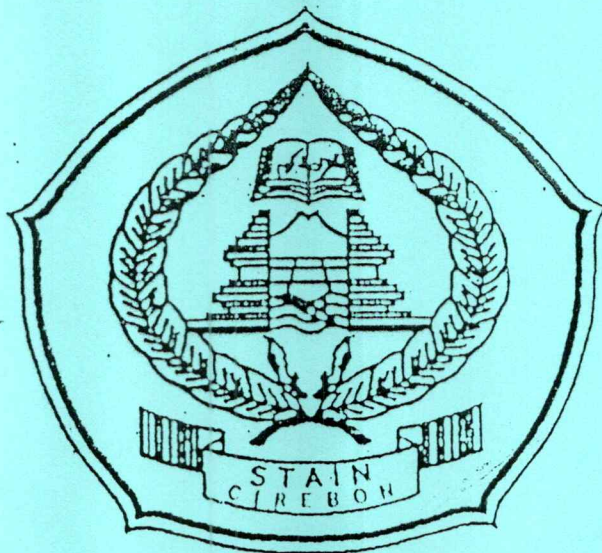
Perbankan merupakan salah satu dunia bisnis yang menunjukkan persaingan yang sangat, dalam kondisi persaingan yang ketat ini hal utama yang harus diprioritaskan oleh perbankan sebagai perusahaan jasa adalah kepuasan nasabah agar dapat bertahan ,bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Perbankan syari'ah sebagai salah satu lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa dituntut juga mengutamakan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan akan diutamakan oleh perusahaan jasa. Hal ini karena kualitas pelayanan merupakan salah satu prediksi dari tingkat kepuasan nasabah, semakin tinggi kualitas pelayanan jasa maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah, karena kualitas pelayanan jasa ditentukan bukan oleh produsen tetapi oleh konsumen.

Masalah dalam penelitian ini tentang sejauh mana Hubungan dan Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Unit Pelayanan Syari'ah Brebes, dengan kualitas pelayanan jasa sebagai variabel independent dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependent.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data tentang Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Unit Pelayanan Syari'ah Brebes.

Data yang digunakan adalah data kuantitatif dan untuk mengumpulkan data digunakan metode observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Sampel yang digunakan adalah 30 orang nasabah dengan menggunakan tehnik *random sampling*, kemudian data ordinal yang penulis peroleh di transformasikan ke data interval selanjutnya data tersebut diolah dengan menggunakan *Korelasi Product Moment* kemudian hasil analisis data tersebut diuji dengan menggunakan *Uji distribusi Student* dan analisis *Regresi Linier Sederhana*.

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan jasa memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Unit Pelayanan Syari'ah Brebes sebesar 0,817. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan jasa maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Dan didapat persamaan  $Y = 7,195 + 0,726 x$  dari persamaan tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan jasa memiliki pengaruh yang positif sebesar 0,726 dan berpengaruh signifikan sebesar 56,330 terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Unit Pelayanan Syari'ah Brebes.



**PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH  
(Study Kasus Pada Bank Muamalat Indonesia Unit Pelayanan Syari'ah Brebes)**

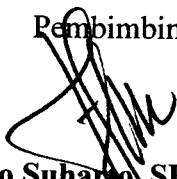
Oleh

**NUR RIZQI ASPRIANI**

**Nomor Pokok :50330207**

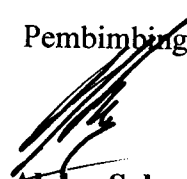
**Menyetujui**

Pembimbing I



**Toto Suharto, SE, M.Si**  
NIP. 150 300 936

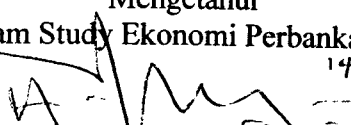
Pembimbing II



**Dr. H. Abdus Salam, Dz,MM**  
NIP. 150 200 385

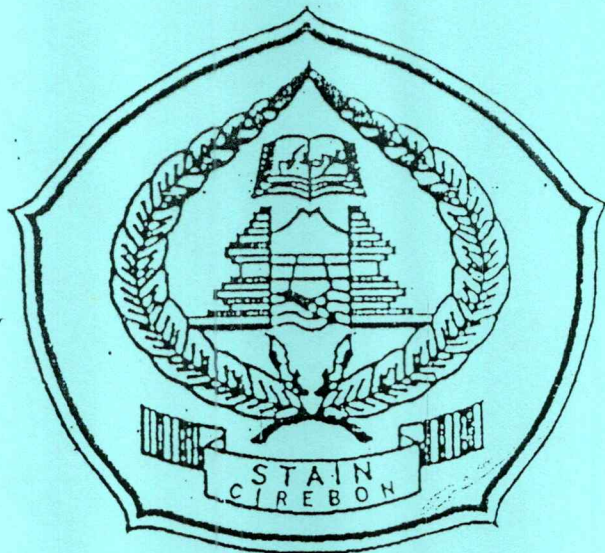
Mengetahui

Ketua Program Study Ekonomi Perbankan Islam (EPI)



**Ayus Ahmad Yusuf, MSi**  
NIP. 150 300 935





## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH** (*Study Kasus Pada Bank Muamalat Indonesia Unit Pelayanan Syari'ah Brebes*) oleh Nur Rizqi Aspriani Nomor Pokok : 50330207 telah diujikan dalam sidang munaqosah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon pada tanggal 28 Januari 2008.

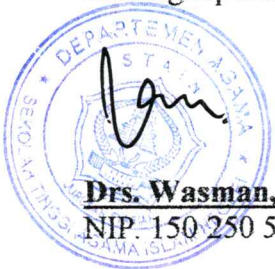
Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI.) pada Jurusan Syari'ah Program Study Ekonomi Perbankan Islam. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon.

Cirebon, 28 Januari 2008.

Sidang Munaqosah,

Ketua

Merangkap Anggota,



**Drs. Wasman, M.A.**  
NIP. 150 250 502

Sekretaris

Merangkap Anggota,



**Toto Suharto, SE, M.Si.**  
NIP. 150 300 936

Anggota,

Penguji I,

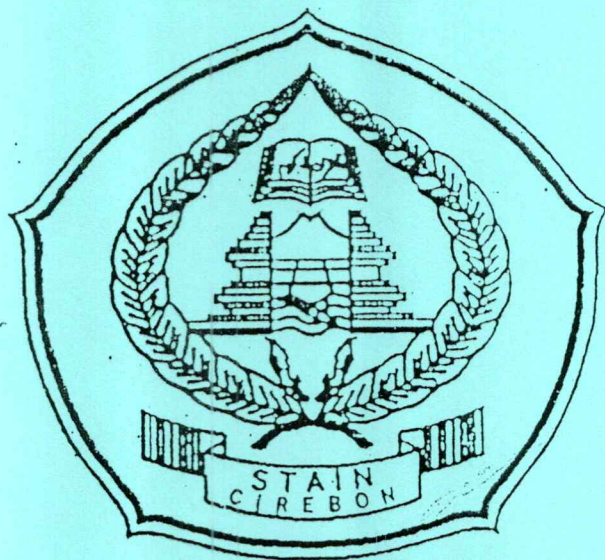


**Drs. Wasman, MA**  
NIP. 150 250 502

Penguji II,



**Sri Rokhlinasari, SE, MSi**  
NIP. 150 295 506



## NOTA DINAS

Kepada yth  
**Ketua Jurusan Syari'ah**  
**STAIN Cirebon**  
di-  
Cirebon

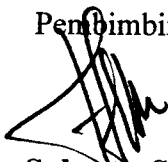
*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah melakukan bimbingan ,telaah dan koreksi terhadap penulisan skripsi NUR RIZQI ASPRIANI , Nim 50330207 bertjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Study Kasus Pada Bank Muamalat Indonesia Unit Pelayanan Syari'ah Brebes )”**, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Jurusan Syari'ah STAIN Cirebon untuk di Munaqosahkan.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

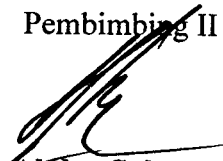
Cirebon, Desember 2007

Pembimbing I



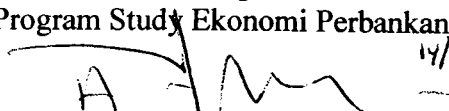
**Toto Suharto, SE, M.Si**  
NIP. 150 300 936

Pembimbing II

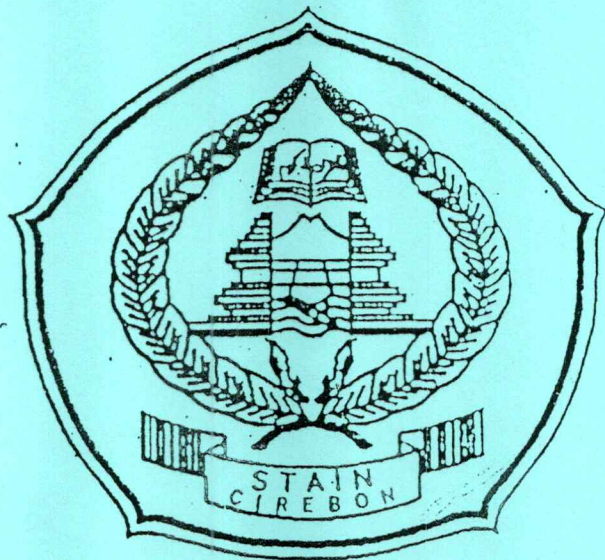


**Dr. H. Abdus Salam, Dz,MM**  
NIP. 150 200 385

Mengetahui  
Ketua Program Study Ekonomi Perbankan Islam (EPI)



**Ayus Ahmad Yusuf, MSi**  
NIP. 150 300 935



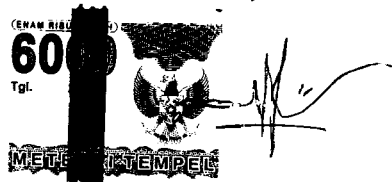
## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

*Bismillahirrohmanirrahim*

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Indonesia Unit Pelayanan Syariah Brebes)**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

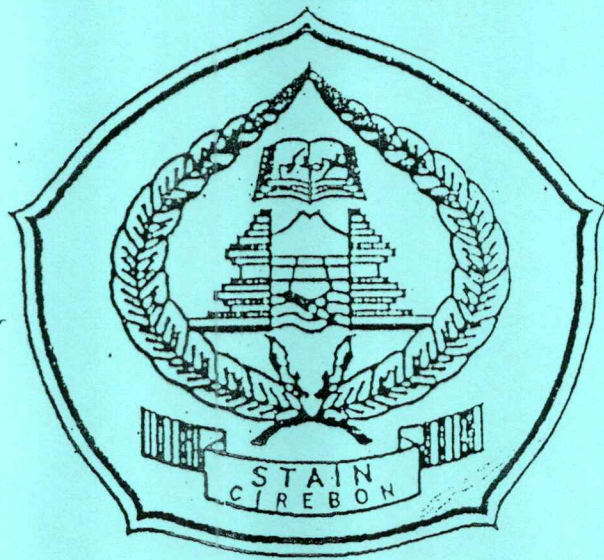
Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, Januari 2008



**NUR RIZQI ASPRIANI**

NIM : 50330207



## MOTTO

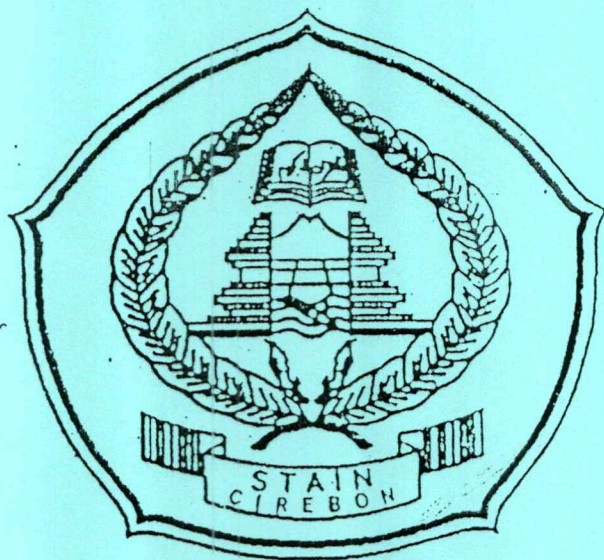
*Kammu adalah jawaban dari setiap doa'ku  
Aku tidak mengharapkan kau hadir sebagai pribadi yang sempurna  
Aku cukup senang sekedar kamu Hadir di pandangan  
Bermimpi adalah langkah satu, kerja keras 'eN ketekunan adalah langkah  
dua 'eN selanjutnya cinta 'eN berkat ALLAH adalah sumber  
keberuntungan yang membuat membuat mimpi jadi kenyataan*

*Gunakan  
motivasi sebagai bahan bakar, percaya diri sebagai Gas untuk bergegas 'eN  
tau diri sebagai rem.*

*Itu semua merupakan salah satu cara untuk mengarungi samudra  
kehidupan yang luas 'eN modal untuk bergaul dalam masyarakat yang  
lebih heterogen. Dengan itu kita dapat "way to win" INSYA ALLAH*

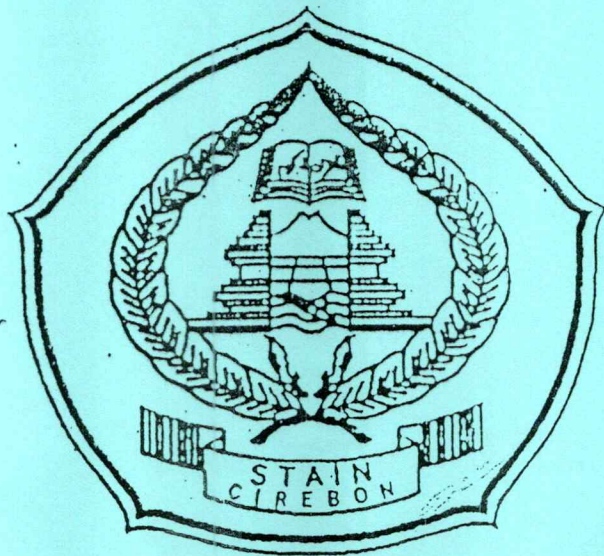
*Kerendahan Hati akan menuntun pada kekuatan, bukan kelemahan.  
Mengakui kesalahan 'eN memperbaiki kesalahan adalah wujud  
penghormatan bagi diri sendiri.*





## PERSEMBAHAN

- ❖ *Kupersembahkan Karya Sederhana ini teruntuk yang paling kuhormati,,kusayani Bapak'ku Priyono Ribbi dan Mamah'ku Aisyah yang telah membrikan Semangat,Dukungan,Motivasi dan Doa yang tak henti-hentinya,slama penulis kuliah sampai menyelesaikan Skripsi ini.*
- ❖ *Adiek-adiek'ku Prias Hardikna dan Tri Julianda Watik.. Belajarlah yang rajin supaya lulus Ujian dengan nilai yang memuaskan.*
- ❖ *Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Syari'ah yang telah banyak memberikan ilmu dan pengalamannya serta seluruh staf pengajar.*
- ❖ *Sahabat- sahabat terhebat yang pernah aku temukan,Yeni (cie' Putri Cuantik),Ella (cie' perfect), Elly (cie' Sibuk), Vian (cie'Mss Shopping), IcHa (cie' Lelet), Wie-Wie (cie' caem)), Chery (cie' Cerewet), Oyah (cie' ibu rumah tangga) yang tlah banyak mengajarkan makna persahabatan dan persaudaraan...Mudah-mudahan Qta ga' Lost Contac ya...serta teman-teman epi 1..... And The Gank KKM '07*
- ❖ *trimakasih juga buat mba Pie-Piet yang sudah membantu menyelesaikan(Ngtik'kin) Skripsi ini.*
- ❖ *Teman,SaHabat,sekaligus CiNta'ku Muhammad Burhanuddin (abHie') yang slalu mendorong'ku untuk maju,kamu juga Semangat dan Inspirasiku sampai skripsi ini selesai...(mudah-mudahan abHie' cepat-cepat menyelesaikan Skripsinya)*
- ❖ *Tak lupa juga Almamater'ku terCinta*



## RIWAYAT HIDUP

Nama : NUR RIZQI ASPRIANI  
Tempat,Tanggal,Lahir: Brebes, 23 Januari 1986  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat Rumah : Jln.Ustad Abas No.7 Rt.02 Rw. XII Kauman Brebes 52212

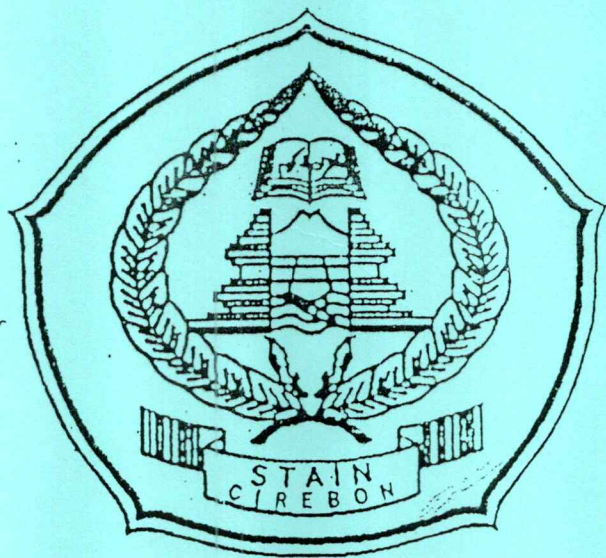
### Nama Orang Tua

a. Ayah : Priyono Ribbi  
b. Ibu : Aisyah

### Riwayat Pendidikan

- a. Madrasah Ibtidaiyah (MI) Muhammadiyah Brebes Lulus tahun ajaran 1996/1997
- b. SMP Negeri 01 Wanasari Brebes Lulus tahun ajaran 1999/2000
- c. SMA Negeri 01 Bulakamba Brebes Lulus tahun ajaran 2002/2003
- d. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon Hingga Sekarang

Daftar Riwayat Hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya.



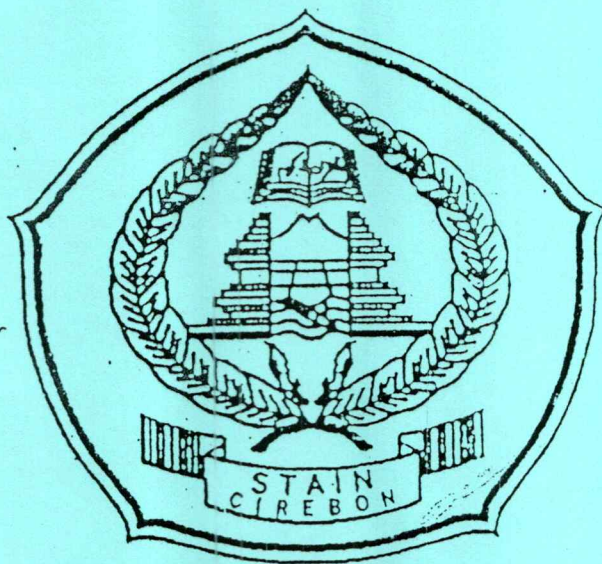
## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya atas limpahan hidayah dan inayahnya semata penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis sadari bahwa terwujudnya skripsi ini adalah berkat bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala ketulusan hati penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat.

1. Bapak dan Ibu yang telah banyak memberikan dukungan moril maupun materiil serta do'a yang tiada henti-hentinya;
2. Bapak Prof. DR. H . M. Imron Abdullah, M.Ag selaku Ketua STAIN Cirebon;
3. Bapak Wasman, M.Ag, Selaku Ketua Jurusan Syari'ah;
4. Bapak Ayus Ahmad Yusuf, M.Si, selaku Ketua Prody EPI;
5. Bapak Toto Suharto, M.Si, Selaku Pembimbing I
6. Bapak Dr. H. Abdus Salam, Dz.MM, Selaku Pembimbing II
7. Dosen-dosen pengajar Jurusan Syari'ah Prody EPI yang telah memberikan ilmunya dan waktunya selama ini;
8. Bapak Mahalul Ilmi beserta stafnya, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi di Bank Muamalat Indonesia Unit Pelayanan Syari'ah Brebes;
9. Teman-teman, Sahabat-sahabat yang terhebat yang pernah penulis temukan untuk kerjasama, bantuan dan dukungannya;
10. TemaN, SaHabat sekaligus CiNtaku yang telah menjadi semangat dan inspirasiku sampai skripsi ini selesai;
11. Almamater'Q tercinta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih amat sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu atas saran dan kritik yang konstruktif sifatnya sangat penulis harapkan. Akhirnya

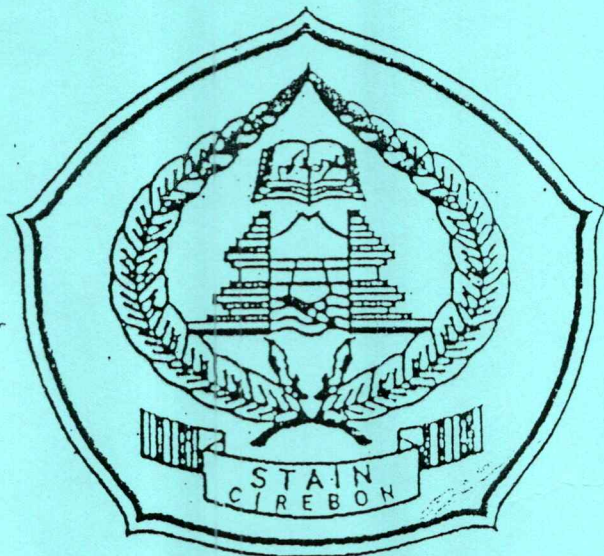


## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
IKHTISAR .....	ii
PERSETUJUAN .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
NOTA DINAS .....	v
PERNYATAAN OTENTITAS.....	vi
MOTTO .....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Kerangka Pemikiran.....	7
E. Hipotesis Penelitian .....	11
F. Langkah-Langkah Penelitian .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
A. Kualitas Pelayanan Jasa .....	23
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2. Pengertian Jasa.....	26
3. Karakteristik Jasa .....	27
4. Metode Kualitas Jasa.....	29



B. Kepuasan Nasabah.....	29
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	29
2. Mengukur Kepuasan Nasabah.....	30
3. Harapan Nasabah .....	34
BAB III BANK MUAMALAT INDONESIA (BMI) UNIT PELAYANAN SYARI'AH (UPS) BREBES.....	37
A. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) Unit Pelayanan Syari'ah (UPS) Brebes.....	37
B. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia (BMI) Unit Pelayanan Syari'ah (UPS) Brebes.....	38
C. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia (BMI) Unit Pelayanan Syari'ah (UPS) Brebes.....	39
D. Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia (BMI) Unit Pelayanan Syari'ah (UPS) Brebes.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	46
A. Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Kepuasan Nasabah .....	46
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran-saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1.1 Operasional Variabel.....	14
2.1 Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi .....	18
3.1 Struktur Organisasi .....	39
4.1 Pelayanan karyawan saat nasabah datang.....	48
4.2 Pelayanan pemberian informasi yang dilakukan oleh karyawan ...	49
4.3 Cara berkomunikasi karyawan terhadap nasabah.....	50
4.4 Kelengkapan informasi yang ada di bank .....	51
4.5 Keramahan berbicara karyawan dalam melayani nasabah.....	52
4.6 Kecepat tanggapan karyawan ketika nasabah membutuhkan informasi .....	53
4.7 Kerapian Fasilitas yang ada di bank.....	54
4.8 Kondisi kelengkapan kerja yang ada di bank.....	55
4.9 Kebersihan didalam dan diluar ruangan.....	56
4.10 Pelayanan karyawan dalam menangani keluhan nasabah.....	57
4.11 Rekapitulasi tanggapan responden tentang kualitas pelayanan Jasa .....	58
4.12 Kecepatan pelayanan pembukaan rekening dan penyetoran dana nasabah .....	59
4.13 Kemampuan karyawan dalam menangani keluhan nasabah.....	60
4.14 Jaminan keamanan atas dana nasabah.....	61
4.15 Cara karyawan dalam memberikan perhatian terhadap kebutuhan nasabah.....	62
4.16 Tindakan karyawan yang cepat tanggap ketika nasabah sedang menghadapi masalah .....	63
4.17 Kerapian berpakaian para karyawan bank .....	64

4.18 Cara karyawan dalam memberikan perhatian terhadap segala keluhan nasabah .....	65
4.19 Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang di bank .....	66
4.20 Luas jaringan pelayanan penarikan dan penyetoran dana nasabah	67
4.21 Keramahan karyawan dalam melayani nasabah .....	68
4.22 Rekapitulasi tanggapan responden tentang kepuasan nasabah .....	69