

**PENGARUH PELAYANAN TELLER TERHADAP
KEPUASAN NASABAH**

(Studi Kasus: Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I)
Pada Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam
Fakultas Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon**



Oleh:

WELI NURMALINA

NIM. 58320160

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI
CIREBON**

2012

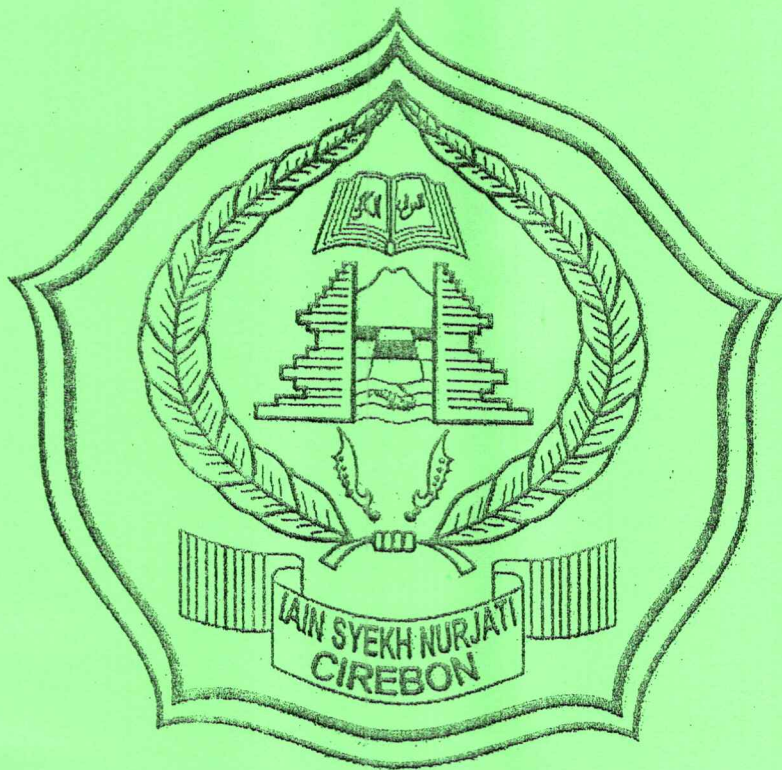


**PENGARUH PELAYANAN TELLER TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus : Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)**

WELI NURMALINA

NIM. 58320160

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI
CIREBON
2012**



ABSTRAK

Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)

WELI NURMALINA

(welly_nurmalina@yahoo.com)

Dalam era globalisasi, dunia perbankan menunjukkan persaingan yang sangat ketat. Hal ini menuntut setiap bank untuk tetap menjaga serta mempertahankan nasabah yang sudah ada maupun menambah nasabah baru. Tentunya kepuasan nasabah adalah faktor utama yang bisa membuat nasabah tetap bertahan dan tidak berpindah kepada perusahaan lain. Pentingnya pelayanan yang diberikan oleh teller tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

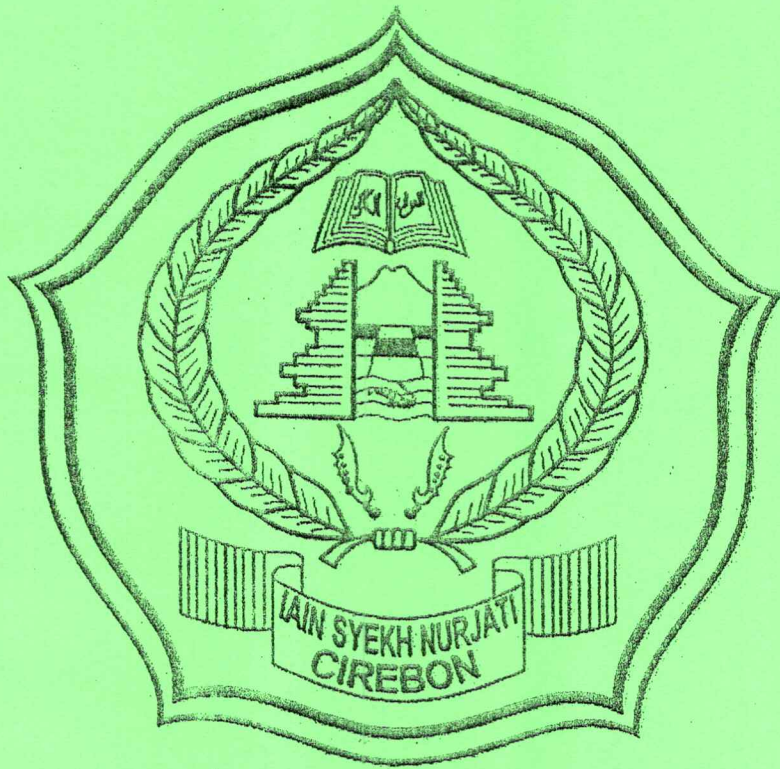
Pelayanan teller adalah pelayanan yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Sedangkan kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pelayanan teller yang dilaksanakan oleh Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon, bagaimana gambaran kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon dan bagaimana pengaruh pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai pelayanan teller yang dilaksanakan oleh Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon, untuk mengetahui gambaran kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon, untuk mengetahui adakah pengaruh pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, serta alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Sampelnya adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon sebanyak 50 responden, dan instrumen penelitian yang dipakai adalah angket. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan teller terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai R sebesar 0,525 dengan R square 27,50%, dan dari hasil uji statistik didapatkan nilai t_{hitung} 4,269 lebih besar dari t_{tabel} 1,677.

Kata kunci : Pelayanan Teller, Kepuasan Nasabah



PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)” oleh **Weli Nurmalina**, Nomor Induk **58320160**. Telah diujikan dalam sidang munaqasah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, pada tanggal 13 Nopember 2012.


Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I) pada Jurusan Muamalah-Ekonomi Perbankan Islam, Fakultas Syari’ah Intitut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 13 Nopember 2012

Sidang Munaqasah

Ketua
Merangkap Anggota,

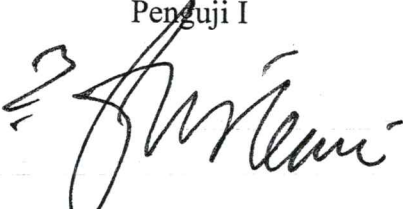



Sri Rokhmawati, SE., M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003

Sekretaris
Merangkap Anggota,


Dr. Aan Jaelani, M.Ag
NIP. 19750601 200501 1 008

Penguji I

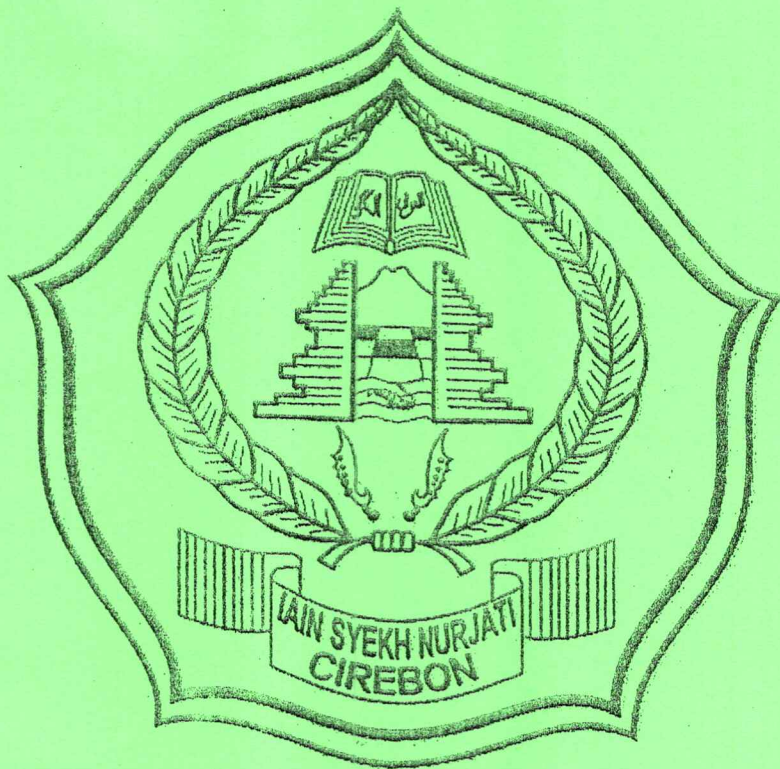


H. Hham Bustomi, M.Ag
NIP. 19730329 200003 1 002

Penguji II



Ahmad Rofi'i, MA. LL. M
NIP. 19760725 200112 1 002



PERSETUJUAN

**PENGARUH PELAYANAN TELLER TERHADAP
KEPUASAN NASABAH**

(Studi Kasus: Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)

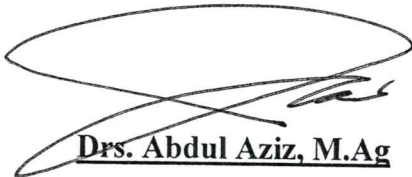
Oleh

Weli Nurmalina

NIM. 58320160

Menyetujui:

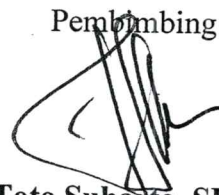
Pembimbing I,



Drs. Abdul Aziz, M.Ag

NIP. 19732605 200501 1 004

Pembimbing II,



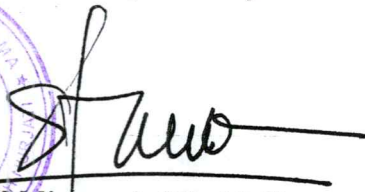
Toto Suharto, SE., M.Si

NIP. 19681123 200003 1 001

Mengetahui,

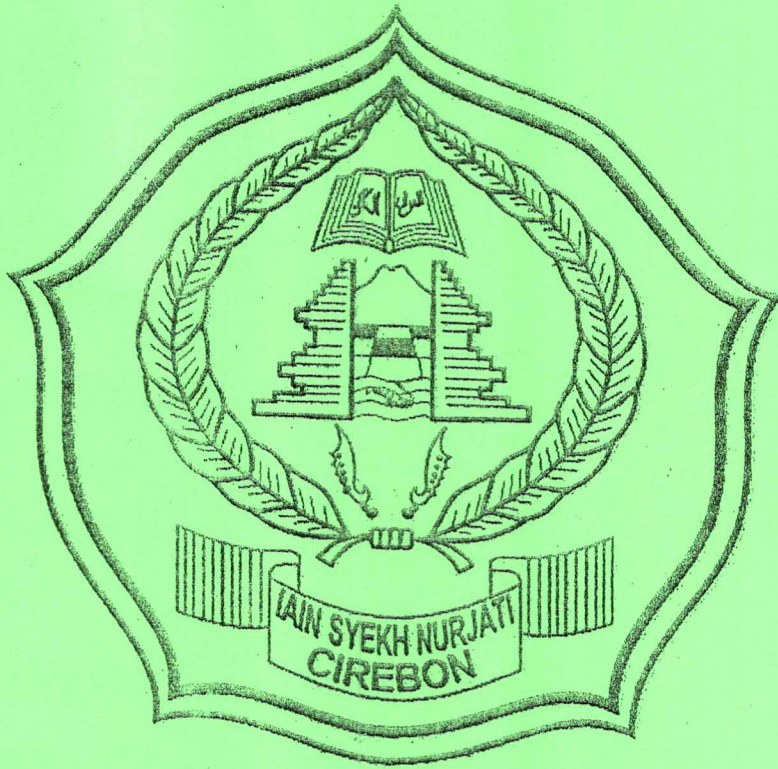
Ketua Jurusan Muamalah-Ekonomi Perbankan Islam (M-EPI)

Fakultas Syari'ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon



Sri Rokhlinasari, SE., M.Si

NIP. 19730806 199903 2 003



NOTA DINAS

Kepada Yth.
Ketua Fakultas Syari'ah
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah mendapatkan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari :

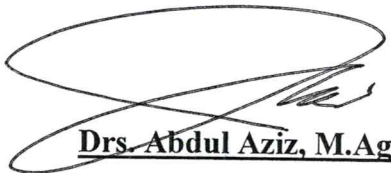
Nama : Weli Nurmalina
NIM : 58320160
SKRIPSI : **Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cirebon, 24 Oktober 2012

Pembimbing I,



Drs. Abdul Aziz, M.Ag

NIP. 19732605 200501 1 004

Pembimbing II,



Toto Suharto, SE., M.Si

NIP. 19681123 200003 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Muamalah-Ekonomi Perbankan Islam (M-EPI)
Fakultas Syari'ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon



Sri Rokhlinasari, SE., M.Si

NIP. 19730806 199903 2 003



PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)”**, ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat akademik.

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

Cirebon, 24 Oktober 2012

Yang membuat pernyataan,

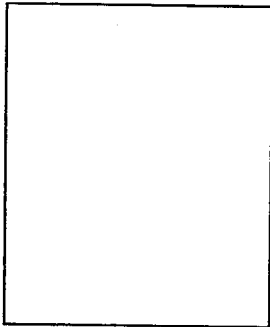


WELI NURMALINA

NIM. 58320160



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Cirebon, pada 04 Desember 1990. Ia adalah anak ke-1 dari pasangan Bapak H. Mistadi dan Ibu Hj. Khotibah, yang bertempat tinggal di Desa/Kel Cangoak Rt/Rw 016/004 Kecamatan Dukupuntang Kab/Kota Cirebon 45652.

Jenjang pendidikan yang pernah diselesaikan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Sekolah Dasar Negeri (SDN) Cangoak I Cirebon, pada tahun 1996 s/d lulus pada tahun 2002.
2. Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) Dukupuntang I Cirebon, pada tahun 2002 s/d lulus pada tahun 2005.
3. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Manba'ul'ulum Cirebon, pada tahun 2005 s/d pada tahun 2008.
4. Masuk Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tahun 2008 sampai sekarang, pada Fakultas Syari'ah Jurusan Muamalah-Ekonomi Perbankan Islam (M-EPI).

MOTO & PERSEMBAHAN

Jangan pernah berkata "tidak bisa" tapi katakanlah "belum bisa" agar kita berusaha
untuk bisa

Tidak ada hal sulit selama kita mau berusaha, kesulitan muncul saat kita tidak ada
keinginan lagi untuk berusaha

Akan selalu ada kemudahan di balik kesulitan, jika kita tidak berputus asa

Syukur Alhamdulillah atas segala rahmat, petunjuk dan hidayah-Nya yang telah
Allah SWT berikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan juga. Terima kasih untuk

kedua orang tua ku yang ku cinta dan adik-adik Q, Rizqy Andriyani,

Nindy Ochtavia, and Azka Hafwa Raqiqah yang Q sayangi

Dan juga kepada seseorang

yang akan menjadi cahaya di kehidupan Q nanti.

Makasih Untuk Genk Gonk Roewed: May yg pendiem yg selalu q susahin ☺,

bebeph Rhie yg cepet poendoengan :P

ign poendoengan tyz, nti cantix'a jd ilang,heee,

Tikkaa yg Jute-X tp klo dah dekat asyik ko ☺, nok Ezy yg bawel,

honey rodho yg cerewet, ibu Mia yg centil, Uchie yg ribet., tp rame anak'a

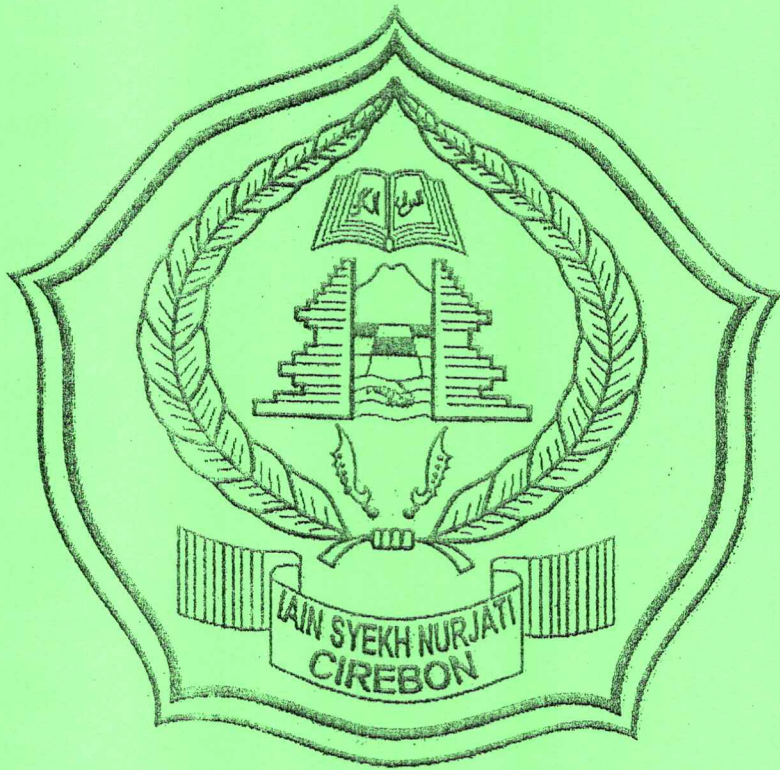
X-an penyemangat Q

untuk semua MEPI 4 X-an adalah hadiah terindah

and t'baikku, persahabatan, kebaikan, dan hari-hari yg indah dan

penyuh kenangan

semoga takkan terlupakan



KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur selalu penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Rabb Yang Maha Agung, yang menguasai alam beserta isinya, yang telah memberikan hidayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)", dapat terselesaikan.

Sholawat dan salam semoga tetap selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan umatnya yang senantiasa berada di jalannya. Amin

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak dan Ibu, atas keridhoan, keikhlasan serta do'a yang terpanjatkan kehadirat Allah SWT.
2. Bapak Prof. Dr. H. Maksum Mukhtar, MA, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak DR. Achmad Kholiq, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

4. Ibu Sri Rokhlinasari, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (Mepi) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon
5. Bapak Drs. Abdul Aziz, M.Ag, selaku Dosen Pembimbing I
6. Bapak Toto Suharto, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II
7. Para dosen Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon yang telah mengajarkan berbagi ilmu pengetahuan serta memberikan nasehat-nasehat kepada penulis selama studi di universitas ini, beserta seluruh staf Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
8. Bapak Muchtadi Refriyanto, SH, selaku Kepala Cabang Bank BRI Syariah Cabang Cirebon, yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penelitian ini.
9. Seluruh karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon beserta seluruh Nasabah terutama nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon.
10. Kepada teman-teman seperjuangan Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam dan khususnya teman-teman kelas MEPI-4 yang selalu memberikan motivasi kepada penulis.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis hanya dapat berucap terima kasih yang sebesar-besarnya, serta berdo'a atas segala motivasi dan dukungannya, semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kebaikan yang telah terjadi, amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak sekali kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, masukan, kritik, dan saran dari seluruh pembaca skripsi ini sangat penulis harapkan demi peningkatan kualitas penulisan selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya, baik perbankan syariah, masyarakat, mahasiswa, maupun pemerintah.

Sebagai makhluk yang tidak luput dari kesalahan, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kekurangan maupun kesalahan dalam penyusunan skripsi ini.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

Cirebon, 24 Oktober 2012

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Arab	Latin	Arab	Latin	Arab	Latin
ا	A	ز	z	ق	q
ب	B	س	s	ك	k
ت	T	ش	sy	ل	l
ث	Ts	ص	sh	م	m
ج	J	ض	dl	ن	n
ح	H	ط	th	و	w
خ	Kh	ظ	dh	ه	h
د	D	ع	'	ء	'
ذ	Dz	غ	gh	ي	y
ر	R	ف	f		

Keterangan :

a. Tanda *madd* (vokal panjang)

â = a dengan nada panjang.

î = i dengan nada panjang.

û = u dengan nada panjang.

b. Kata sandang *alif + lam* (لا)

Apabila diikuti oleh huruf *qamariyah* ditulis *al*, misalnya نورفاكلا ditulis *al-kâfirûn*. Apabila diikuti oleh huruf *syamsiyah*, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya لاجرلا ditulis *ar-rijâl*