

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
(SOP) DAN KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN NASABAH**

**(STUDI KASUS : BSI KCP CIREBON ARJAWINANGUN)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



Oleh :

**DWINALA RATIH**

**NIM : 2008203059**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

**SYEKH NURJATI CIREBON**

**1445H/2024M**

## ABSTRAK

**DWI NALA RATIH. NIM: 2008203059. “PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS: BSI KCP CIREBON ARJAWINANGUN)”.**

Penelitian ini membahas tentang penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan *frontliner* pada BSI Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun terhadap tingkat kepuasan nasabah. Peningkatan jumlah nasabah dalam perbankan syariah tentu saja tercipta dikarenakan proses pelayanan yang sangat baik. Agar pelayanan dapat menjadi prima, seorang petugas harus mengerti dasar-dasar pelayanan terutama mengenai produk yang ditawarkan dan paham akan bidang pekerjaannya. Pelayanan yang diberikan juga harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Tanpa adanya standar pelayanan, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI KCP Arjawinangun.

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan teknik survei dan data penelitian yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan sumber data berasal dari kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Cirebon Arjawinangun dengan jumlah 12.000 nasabah. Jumlah sampel dari penelitian ini adalah 100 responden dengan menggunakan rumus *slovin* dengan standar *error* 0,1 atau 10%. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian uji parsial (uji T) menunjukkan bahwa variabel Penerapan Standar Operasional Prosedur diperoleh nilai  $t$  hitung (17,132) >  $t$  tabel (1,98447) dan nilai signifikansi (0,001) < (0,05) yang artinya variabel Penerapan SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, hal ini dikarenakan semakin sop di implementasikan dengan baik maka akan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Variabel kualitas pelayanan *frontliner* diperoleh nilai  $t$  hitung (6,127) >  $t$  tabel (1,98447) dan nilai signifikansi (0,001) < (0,05) yang artinya variabel kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, hal ini dikarenakan semakin baik kualitas pelayanan yang dimiliki staf *frontliner* maka akan semakin sering nasabah melakukan transaksi di BSI KCP Cirebon Arjawinangun sehingga dari kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai  $F$  hitung (147,072) >  $F$  tabel (3,09) dan nilai signifikansi (0,001) < (0,05) yang artinya dapat dinyatakan bahwa variabel standar operasional prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan *frontliner* secara simultan mempengaruhi variabel tingkat kepuasan nasabah BSI KCP Cirebon Arjawinangun. Dilihat dari nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu sebesar 74,2% artinya bahwa pengaruh penerapan SOP dan kualitas pelayanan *frontliner* mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, hal ini disebabkan karena semakin diterapkannya SOP yang baik maka akan menciptakan kualitas pelayanan yang prima sehingga akan berdampak pada tingkat kepuasan nasabah.

**Kata Kunci: Penerapan SOP, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah**

## ABSTRACT

**DWI NALARATI.H. NIM: 2008203059. “THE INFLUENCE OF IMPLEMENTING STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES (SOP) AND FRONTLINER SERVICE QUALITY ON THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY: BSI KCP CIREBON ARJAWINANGUN)”.**

This research discusses the implementation of standard operating procedures (SOP) and the quality of frontliner services at the BSI Arjawinangun Sub-Branch Office on the level of customer satisfaction. The increase in the number of customers in sharia banking is of course due to the excellent service process. In order for service to be excellent, an officer must understand the basics of service, especially regarding the products offered and understand his field of work. The services provided must also comply with applicable standard operating procedures (SOP). Without service standards, it will be difficult to provide quality service. This research aims to determine whether the variables of implementing standard operating procedures (SOP) and frontliner service quality influence the level of customer satisfaction at BSI KCP Cirebon Arjawinangun.

This research is quantitative with survey techniques and the research data used is primary and secondary data with the data source coming from questionnaires. The population in this research is BSI KCP Cirebon Arjawinangun customers with a total 12.000 customers. The sample size of this study was 100 respondents using the Slovin formula with a standard error of 0,1 or 10%. The data analysis technique used in this research are research instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis testing, coefficient of determination testing, and hypothesis testing.

Based on the results of the partial test research (T test) it shows that the variable Application of Standard Operational Procedures obtained a calculated t value ( $17,132 > t$  table  $1,98447$ ) and a significance value ( $0,001 < 0,05$ ) which means that the SOP Implementation variable has a positive and significant effect on the level of customer satisfaction, this is because the more SOP is implemented well, the better the quality of service provided to customers. The frontliner service quality variable obtained a calculated t value of ( $6,127 > t$  table  $1,98447$ ) and a significance value of ( $0,001 < 0,05$ ), which means that the frontliner service quality variable has a positive and significant effect on the level of customer satisfaction, this is because the quality is better. The service provided by frontliner staff means that the more frequent customers will carry out transactions at BSI KCP Cirebon Arjawinangun so that the quality of service provided will increase customer satisfaction. The result of the simultaneous test (F test) shows the calculated F value ( $147,072 > F$  table  $3,09$ ) and the significance value ( $0,001 < 0,05$ ) which means that it can be stated that the variables are standard operating procedures (SOP) and frontliner service quality. Simultaneously influencing the variable level of customer satisfaction at BSI KCP Cirebon Arjawinangun. Judging from the coefficient of determination ( $R^2$ ), which is 74,2%, this means that the influence of implementing SOP and the quality of frontliner service affects the level of customer satisfaction, this is because the more good SOP are implemented, the better the quality of service will be, which will have an impact on the level of satisfaction customers.

**Keywords: Implementation of SOP, Service Quality, Customer Satisfaction**

## خلاصة

دوي نالا راتيه. NIM: 2008203059. "تأثير تنفيذ الإجراءات التشغيلية القياسية (SOP) وجودة خدمة FRONTLINER في زيادة رضا العملاء (دراسة حالة: BSI KCP CIREBON (ARJAWINANGUN)"

يناقش هذا البحث تنفيذ إجراءات التشغيل القياسية (SOP) وجودة خدمات الخطوط الأمامية في مكتب BSI Arjawinangun الفرعي على مستوى رضا العملاء. إن الزيادة في عدد العملاء في الخدمات المصرفية الشرعية ترجع بالطبع إلى عملية الخدمة الممتازة. لكي تكون الخدمة ممتازة، يجب على الضابط أن يفهم أساسيات الخدمة، خاصة فيما يتعلق بالمنتجات المقدمة، وأن يفهم مجال عمله. يجب أن تتوافق الخدمات المقدمة أيضاً مع إجراءات التشغيل القياسية المعمول بها (SOP). بدون معايير الخدمة، سيكون من الصعب تقديم خدمة عالية الجودة. يهدف هذا البحث إلى تحديد ما إذا كانت متغيرات تنفيذ إجراءات التشغيل القياسية (SOP) وجودة خدمة الخطوط الأمامية تؤثر على مستوى رضا العملاء في BSI KCP Arjawinangun.

هذا البحث كمي باستخدام تقنيات المسح وبيانات البحث المستخدمة هي بيانات أولية وثانوية ومصدر البيانات يأتي من الاستبيانات. المجتمع في هذا البحث هم عملاء BSI KCP Cirebon Arjawinangun بإجمالي 12000 عميل. كان حجم عينة هذه الدراسة 100 مستجيب باستخدام الصيغة السلوفينية مع خطأ معياري قدره 0.1 أو 10%. تقنيات تحليل البيانات المستخدمة في هذا البحث هي اختبار أدوات البحث، واختبار الافتراضات الكلاسيكية، واختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد، واختبار معامل التحديد، واختبار الفرضيات. وبناء على نتائج بحث الاختبار الجزئي (T test) تين أن متغير تطبيق الإجراءات التشغيلية القياسية حصل على قيمة t محسوبة (17.132 < جدول (1.98447 t) وقيمة معنوية (0.001) > (0.05) مما يعني أن متغير تنفيذ إجراءات التشغيل القياسية (SOP) له تأثير إيجابي وكبير على مستوى رضا العملاء، وذلك لأنه كلما تم تنفيذ إجراءات التشغيل القياسية (SOP) بشكل جيد، كلما كانت جودة الخدمة المقدمة للعملاء أفضل. حصل متغير جودة الخدمة الأمامية على قيمة t محسوبة قدرها (6.127 < t table (1.98447) وقيمة دلالة (0.001) > (0.05)، مما يعني أن متغير جودة الخدمة الأمامية له تأثير إيجابي ومعنوي على المستوى رضا العملاء، وذلك لأن الجودة أفضل. الخدمة التي يقدمها موظفو الخطوط الأمامية تعني أن العملاء الأكثر تكراراً سينفذون المعاملات في BSI KCP Cirebon Arjawinangun بحيث تزيد جودة الخدمة المقدمة من رضا العملاء. تظهر نتائج الاختبار المتزامن (اختبار F) قيمة F المحسوبة (147.072) < جدول (3.09 F) وقيمة الدلالة (0.001) > (0.05) مما يعني أنه يمكن القول بأن المتغيرات هي إجراءات تشغيل قياسية (SOP) وجودة الخدمة الأمامية. مما يؤثر في نفس الوقت على المستوى المتغير لرضا العملاء في BSI KCP Cirebon Arjawinangun. انطلاقاً من معامل التحديد (R2) الذي يبلغ 74.2%، فهذا يعني أن تأثير تنفيذ إجراءات التشغيل الموحدة وجودة خدمة الخطوط الأمامية يؤثر على مستوى رضا العملاء، وذلك لأنه كلما تم تنفيذ إجراءات التشغيل الموحدة الجيدة، كلما كانت الجودة أفضل. الخدمة سيكون لها تأثير على مستوى رضا العملاء.

الكلمات المفتاحية: تنفيذ إجراءات التشغيل القياسية، جودة الخدمة، رضا العملاء

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN  
KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
NASABAH**

**(STUDI KASUS: BSI KCP CIREBON ARJAWINANGUN)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

**DWI NALA RATIH**

NIM : 2008203059

Menyetujui:

**Pembimbing I**



**Nur Eka Setiowati, M. Si**

**NIP. 19810308 20060 4 20**

**Pembimbing II**



**Moli. Mabruri Faozi, MA**

**NIP. 19780205 20110 1 1004**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Perbankan Syariah**



**Dr. Wartoyo, MSI**

**NIP. 19830702 201 101 1 008**

## NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i Dwi Nala Ratih. Nim: 2008203059 dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS : BSI KCP CIREBON ARJAWINANGUN)”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqasyahkan.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

**Menyetujui:**

**Pembimbing I**

**Nur Eka Setiowati, M. Si**

**NIP. 19810308 20060 4 20**

**Pembimbing II**

**Moh. Mabruri Faozi, MA**

**NIP. 19780205 20110 1 1004**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Perbankan Syariah**



**Dr. Wartoyo, MSI**  
**NIP. 19830702 201 101 1 008**

## LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi yang berjudul “PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS: BSI KCP CIREBON ARJAWINANGUN”. Oleh **Dwi Nala Ratih**, Nim : **2008203059**, telah diajukan dalam sidang munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 21 Maret 2024.

Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon

### SIDANG MUNAQOSYAH

Ketua Sidang



  
Dr. Wartoyo, MSI

NIP. 19830702 201101 1 008

Sekretaris Sidang



Hj. Nining Wahyuningsih, MM

NIP. 19730930 200710 2 001

Penguji I



Abdul Ghoni, MA

NIP. 19841012201903 1 008

Penguji II



Aditva Achmad Rakim, S.E., M.E

NIP. 19910404202012 1 009

## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dwi Nala Ratih

Nim : 2008203059

Tempat tanggal Lahir : Cirebon, 20 April 2002

Alamat : Jl. Pangeran Antasari Desa Marikengen Blok Kragilan  
RT/002 Rw/001 Kecamatan Plumbon Kabupaten Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS: BSI KCP CIREBON ARJAWINANGUN”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain tetap dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

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

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Cirebon, 19 Februari 2024

Saya yang menyatakan,



**Dwi Nala Ratih**

**NIM. 2008203059**



## KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan rasa syukur yang mendalam terhadap kehadiran Allah SWT, Yang Maha Pengasih dan Yang Maha Penyayang, yang senantiasa memberikan petunjuk dan kelancaran atas terselesaikannya skripsi ini, sekaligus sebagai persembahan kecil saya untuk kedua orang tua.

Dengan lafal bismillahirrahmanirrahim dan rasa syukur serta kerendahan hati, penulis mempersembahkan hasil penelitian ini kepada orang tua tercinta yaitu ibu pintu surgaku dan bapak cinta pertamaku dan juga panutanku sebagai tanda bukti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga. Pintu surgaku, ibu Nari. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau tidak pernah bosan memberikan kasih sayang dan perhatian terhadap pendidikan dan kesehatan anak-anaknya, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, tapi semangat, motivasi dan do'a yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana, beliau juga sosok bidadari surga dan perempuan hebat yang memiliki kemampuan serta kekuatan yang tak dimiliki oleh manusia lain di dunia ini. Sungguh, kasih sayangmu tiada terhingga. Bapak cinta pertamaku dan panutanku, Bapak Harun. Beliau adalah sosok kepala keluarga yang menjadi panutan oleh anak-anakmu, engkau mempunyai cara sendiri untuk mendidik anak-anaknya, dengan kegigihan dan kerja keras untuk dapat menafkahi keluarga kecilnya, engkau mempunyai angan dan cita-cita untuk dapat memperjuangkan anak-anaknya agar bisa menempuh pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi dan juga sukses.

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk mu yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang tiada terhingga, yang tidak mungkin dapat dibalas dengan secarik kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini merupakan langkah awal untuk membahagiakan Ibu dan Bapak. Teruntuk kedua orang tua yang selalu memotivasi dan menjadi penyemangatku dalam menjalani keseharianku, mendoakanku dan selalu menasehatiku agar menjadi pribadi yang lebih baik dan selalu berbagi kebaikan serta selalu bersyukur atas apa yang dimiliki. Terimakasih Ibu...Terimakasih Bapak...

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Cirebon, pada tanggal 20 April 2002. Dengan penuh rasa kasih sayang penulis dibesarkan dan diberi nama Dwi Nala Ratih sejak lahir hingga saat ini tidak ada perubahan nama. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Mukhamad Harun dan Nari. Penulis merupakan Warga Negara Indonesia dan beragama Islam yang bertempat tinggal di Jl. Pangeran Antasari

Blok Kragilan RT/002 RW/001 Desa Marikangen Kecamatan Plumbon Kaupaten Cirebon 45155. Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

1. PAUD AR-ROHMAN PAMIJAHAN, telah lulus pada tahun 2008
2. SDN 2 PURBAWINANGUN, telah lulus pada tahun 2014
3. SMP PGRI PLUMBON, telah lulus pada tahun 2017
4. MAN 1 CIREBON, telah lulus pada tahun 2020

Penulis mengikuti program Strata 1 (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah dan mwnngambil judul skripsi **“PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERAASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP TINGKAT KEPUUASAN NASABAH (STUDI KASUS: BSI KCP CIREBON ARJAWINANGUN)”** dibawah bimbingan Ibu Nur Eka Setiowati, M.Si dan Bapak Moh. Mabruri Faozi, MA.

## MOTTO

**“Ketika kamu melakukan segala hal dengan cara yang benar, itu akan memakan waktu yang lebih lama, maka percaya pada prosesnya dan tetap berusaha”**



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji dan rasa syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis masih diberikan kesehatan untuk dapat menjalani aktifitas seperti biasanya. Sholawat serta salam semoga selalu terlimpah curahkan kepada Bagida Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari jalan yang gelap menuju jalan yang terang yakni dengan tersiar nya Agama Islam.

Dengan hidayah, rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS: BSI KCP CIREBON ARJAWINANGUN)”** yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis menyadari selama penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan baik dalam metode penelitian maupun dalam segi pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan saran perbaikan kepada seluruh pihak karena penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Selanjutnya selama waktu penelitian, penyusunan, hingga sampai skripsi ini di selesaikan, pemulis sungguh telah mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada para pihak:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak DR. H. Didi Sukardi, MH., selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Wrtoyo, MSI., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.

4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, Se, MM., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Ibu Nur Eka Setiowati, M.Si dan Bapak Moh. Mabruhi Faozi, MA., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan arahan, dukungan serta bimbingannya bagi penulis selama proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
7. Kepada kedua orang tua tercinta, Ibu Nari dan Bapak Harun. Terimakasih atas semua do'a yang selalu dipanjatkan untuk kesuksesan anak-anaknya, terimakasih atas pengorbanan baik moral maupun materi dan motivasi serta dukungan penuh yang sudah diberikan selama ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi, ibu dan bapak harus selalu menjadi saksi untuk setiap perjalanan & pencapaian hidup saya. Semoga Allah SWT membalas setiap keringat yang kalian korbankan atas semua kasih sayangmu yang tak akan pernah bisa terukur oleh apapun di dunia ini.
8. Kepada cinta kasih kakak saya satu-satunya, Alvy Muhalim terimakasih telah memberikan semangat, dukungan, dan motivasinya selama ini serta terimakasih telah setia meluangkan waktunya untuk menjadi tempat pendengar terbaik penulis sampai akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada seluruh keluarga besar, terimakasih atas semua dukungan yang selalu diberikan dan terimakasih sudah selalu mendo'akan yang terbaik untuk penulis.
10. Kepada teman-temanku tercinta Seli dan Boim yang telah memberikan dukungan, semangat serta do'a kepada penulis.
11. Kepada teman-teman seperjuangan priknable yang selalu kebersamai penulis dari semester awal sampai akhir, yang selalu kompak dan selalu memberikan dukungan penuh dan juga semangat untuk penulis. Termakasih banyak kepada Helga, Ipit, Jawir, Naya dan Yusri yang telah banyak membantu selama perkuliahan dan pembuatan skripsi ini dan selalu kebersamai di masa-masa akhir perkuliahan yang sangat menguras banyak pikiran, perasaan dan juga tenaga.
12. Kepada Teman-teman KKN tercinta Ira Yuda, Hanum Iliani dan Dea Olin. Terimakasih banyak atas semua do'a, dukungan, dan semangat yang kalian

berikan kepada penulis, terimakasih juga sudah selalu kebersamai di masa-masa akhir perkuliahan ini.

13. Kepada teman-teman kelas Perbankan Syariah B/20 yang telah memberikan support penuh dalam penyusunan skripsi ini.
14. Kepada Teh Fika, Ka Tyo, Emma, Devi dan Amin. Terimakasih banyak atas semua dukungan dan saran yang diberikan dari awal pembuatan judul, penyusunan proposal skripsi sampai skripsi ini selesai.
15. Kepada Aliffiyah Puteri Rahmayani sebagai sahabat masa kecil penulis sampai sekarang , terimakasih telah menjadi sosok pendamping dalam segala hal, yang selalu menemani dan meluangkan waktunya untuk mendukung maupun menghibur dalam kesedihan dan memberi semangat untuk terus maju dan maju tanpa kenal kata menyerah dalam segala hal untuk meraih apa yang menjadi impian penulis.
16. Kepada Seluruh pihak yang banyak memberikan motivasi, dukungan serta do'a dan membantu hingga terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat dituliskan satu per satu.
17. Terakhir, Kepada diri saya sendiri Dwi Nala Ratih yang telah mampu berusaha keras dan bertahan sejauh ini. Terimakasih sebesar-besarnya karna telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai, terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah dan kuat melewati segala lika-liku yang terjadi. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Mari untuk kedepannya mampu untuk lebih berusaha keras lagi dalam setiap proses yang dijalani.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT membalas seluruh amalan baik yang kita lakukan dengan sebaik-baiknya balasan. Skripsi ini melambangkan sebuah ketidaktahuan menjadi pengetahuan, skripsi ini juga menjadi saksi bisu atas perjuangan dua semester yang penuh dengan tekanan, pikiran, tenaga, materi, keterpurukan, ketenangan dan cinta.

Penulis menyadari adanya keterbatasan kemampuan serta pengetahuan dalam penulisan skripsi, sehingga masih terdapat kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga penelitian ini

dapat memberikan kebermanfaatan bagi penulis dan para pembaca. *Amiin ya Eabbal Alamin.*

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Cirebon, 19 Februari 2024



**DWI NALA RATHI**



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
خلاصة .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Kegunaan Penelitian .....	7
G. Sistematika Penulisan .....	8



<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Grand Theory .....	10
1. Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	10
2. Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> .....	15
3. Kepuasan Nasabah .....	19
B. Penelitian Terdahulu .....	23
C. Kerangka Pemikiran .....	29
D. Hipotesis Penelitian .....	33
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
A. Lokasi Penelitian .....	35
B. Waktu Penelitian.....	35
C. Metode Penelitian .....	35
D. Jenis Penelitian .....	35
E. Sumber Data Penelitian .....	36
1. Data Primer .....	36
2. Data Sekunder .....	36
F. Teknik Pengumpulan Data .....	37
1. Observasi.....	37
2. Kuesioner .....	37
3. Wawancara.....	38
4. Dokumentasi .....	38
G. Operasional Variabel .....	38
1. Variabel Bebas .....	38
2. Variabel Terikat .....	39
H. Populasi dan Sampel.....	43
1. Populasi Penelitian.....	43
2. Sampel Penelitian.....	44
I. Instrumen Penelitian .....	45
J. Teknis Analisis Data.....	45
1. Uji Instrumen Penelitian .....	46
2. Uji Asumsi Klasik .....	46
3. Analisis Linear Berganda.....	48
4. Koefisien Determinasi.....	48

5. Uji Hipotesis.....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A. Hasil Penelitian .....	50
1. Gambaran Objek Penelitian .....	50
2. Karakteristik Responden .....	58
3. Uji Instrumen .....	60
4. Analisis Deskriptif .....	65
5. Uji Asumsi Klasik .....	66
6. Uji Analisis Linear Berganda .....	68
7. Uji Koefisien Determinasi.....	69
8. Uji Hipotesis.....	69
B. Pembahasan Penelitian .....	72
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>87</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah BSI KCP Cirebon Arjawinangun .....	5
Tabel 2.1 Indikator dan Dimensi SOP .....	14
Tabel 2.2 Indikator dan Dimensi Kualitas Pelayanan Frontliner .....	17
Tabel 2.3 Indikator dan Dimensi Kepuasan Nasabah .....	22
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	40
Tabel 3.2 Metode Skala Likert .....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	59
Tabel 4.4 Perhitungan Uji Validitas Variabel SOP .....	61
Tabel 4.5 Perhitungan Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Frontliner .....	61
Tabel 4.6 Perhitungan Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah .....	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel SOP .....	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Frontliner .....	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah .....	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Deskriptif .....	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Linear Berganda .....	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	69
Tabel 4.16 Hasil Uji T (uji parsial) .....	70
Tabel 4.17 Hasil Uji F (uji simultan) .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Cirebon Arjawinangun .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Skripsi  
Surat Pengantar Penelitian  
Surat Balasan Instansi
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Dokumentasi Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 4 : Identitas Responden
- Lampiran 5 : Karakteristik Responden
- Lampiran 6 : Tabulasi data Responde
- Lampiran 7 : Out Put Hasil Penelitian
- Lampiran 8 : Tabel Titik Presentase Distribusi
- Lampiran 9 : Turnitin
- Lampiran 10 : Kartu Bimbingan Skripsi

