

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DENGAN KINERJA KARYAWAN  
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI BANK BTN  
SYARIAH CIREBON**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S1)**

**Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**



**Oleh:**

**NOVIA ROSANI**  
**NIM : 2008203176**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYEKH NURJATI CIREBON**

**1445 H/ 2024 M**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DENGAN KINERJA KARYAWAN  
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI BANK BTN  
SYARIAH CIREBON**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S1)  
Pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYEKH NURJATI CIREBON**

**1445 H/ 2024 M**

## ABSTRAK

NOVIA ROSANI. NIM: 2008203176. **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN KINERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI BANK BTN SYARIAH CIREBON”** Pembimbing: Dr. Wartoyo, MSI dan Haulah Nakhwatunnisa, M.Si

Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian *causality research*. Instrumen dan teknik pengumpulan data menggunakan angket kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan kinerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini 120 orang. Pengambilan sampel menggunakan rumus *hair et al* dengan jumlah responden sebanyak 120 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, uji t, uji F, koefisien determinasi dan uji sobel tes dengan bantuan SPSS 25.

Hasil analisis uji t diketahui bahwa nilai *sig* ( 2-tailed) sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Kinerja karyawan (Z) memiliki nilai  $0,001 < 0,05$  artinya bahwa variabel kinerja karyawan (Z) signifikan dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah. Nilai f hitung dalam penelitian ini, yaitu sebesar 1339.596 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai f hitung ( $1339.596 > \text{nilai } f \text{ tabel } (3,090)$ ) dan tingkat signifikan  $0,000 < 0,050$ . Dapat disimpulkan bahwa 1) Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BTN Syariah Cirebon, 2) Kinerja karyawan mampu memediasi secara signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Syariah Cirebon, dan 3) Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kinerja karyawan pada nasabah Bank BTN Syariah Cirebon.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Kinerja Karyawan.**

## ABSTRACT

NOVIA ROSANI. NIM: 2008203176. **"THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION WITH EMPLOYEE PERFORMANCE AS AN *INTERVENING* VARIABLE AT BANK BTN SYARIAH CIREBON"** Supervisor: Dr. Wartoyo, MSI dan Haulah Nakhwatunnisa, M.Si

The key to providing better service quality is meeting or exceeding target customers' service quality is expectations. Service quality is defined as a statement about attitudes, relationships resulting from expectations and performance. So the level satisfaction is a function of the difference between perceived performance meets expectations or even exceeds then consumers will feel satisfied. And if the perceived performance exceeds expectations consumers will feel very satisfied.

Quantitative research method with causality research type. Instruments and data collection techniques use questionnaires on service quality, customer satisfaction and employee performance. The population in this study was 120 people. Sampling used the Hair et al formula with a total of 120 respondents. The data analysis techniques used in this research are the classical assumption test, t test, F test, coefficient of determination and sobel test with the help of SPSS 25. The results of the t test analysis show that the sig (2-tailed) value is  $0.000 < 0.05$ , so it can be concluded that there is a real difference between service quality and customer satisfaction. Employee performance (Z) has a value of  $0.001 < 0.05$ , meaning that the employee performance variable (Z) is significant in mediating the influence of service quality (X) on customer satisfaction. The calculated f value in this research is 1339.596 with a significance level of 0.000. This shows that the calculated f value ( $1339.596 > \text{table f value } (3.090)$ ) and the significance level is  $0.000 < 0.050$ . Based on the research, it can be concluded that 1) Service quality partially has a significant effect on customer satisfaction at Bank BTN Syariah Cirebon, 2) Employee performance is able to significantly mediate service quality on customer satisfaction at Bank BTN Syariah Cirebon, and 3) Service quality and customer satisfaction have an influence which is significant simultaneously (together) on employee performance variables for Bank BTN Syariah Cirebon customers.

**Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Employee Performance.**

## تجريدي

أثر جودة الخدمة على رضا العملاء عن أداء الموظفين كمتغير " 2008203176. نيم. نوفيا روزاني  
Dr. Wartoyo, الدكتور وارتويو: المشرفون "BTN SYARIAH CIREBON متداخل في بنك  
MSI وHaulah Nakhwatunnisa, M.Si

تعتبر الخدمات المصرفية الإسلامية أحد المعايير لتطبيق مفهوم الاقتصاد الإسلامي في إندونيسيا وأنشطتها في الوقت الحالي ، لا يزال تطوير التمويل الإسلامي والاقتصاد في التشغيلية دون الاعتماد على الفائدة لذلك ، هناك حاجة إلى بذل .إندونيسيا أقل قدرة على المنافسة من الخدمات المالية الخدمات المالية تقليديا لديه العديد من BTN Syariah Cirebon. جهود لتحسين جودة الخدمة وأداء الموظفين لرضا العملاء النتائج المشكلة بما في ذلك انخفاض جودة خدمة العملاء لا يزال ليس أفضل من البنوك التقليدية ، وخدمة العملاء لا تزال بطيئة وأقل مهارة في تقديم الاستجابات أو حل المشاكل لشكاوى المستهلكين ، وأجهزة الكمبيوتر

أدوات وتقنيات جمع البيانات باستخدام استبيانات جودة .طرق البحث الكمي مع أنواع البحوث السببية أخذ العينات باستخدام .شخصا 120 كان عدد السكان في الدراسة .الخدمة ورضا العملاء وأداء الموظفين تقنيات تحليل البيانات المستخدمة في .شخصا 120 تركيبة الشعر وآخرون مع عدد المستجيبين يصل إلى sobel، تحديد المعامل واختبار F، اختبار هذه الدراسة هي اختبار الافتراض الكلاسيكي ، اختبار SPSS 25 بمساعدة

، لذلك يمكن استنتاج  $0.000 < 0.05$  هي (2-tailed) sig هي قيمة t من المعروف أن نتائج تحليل اختبار مما يعني  $0.001 < 0.05$  له قيمة (Z) أداء الموظف .أن هناك فرقا حقيقيا بين جودة الخدمة ورضا العملاء fقيمة .على رضا العملاء (X) مهم في التوسط في تأثير جودة الخدمة (Z) أن متغير أداء الموظف F هذا يدل على أن القيمة عدد .0.000 بمستوى معنوي 1339,596 المحسوبة في هذه الدراسة وهي بناء على البحث ، يمكن  $0.000 < 0.050$  ومستوى الدلالة هو (3.090) للجدول Fقيمة  $> (1339,596)$  BTN Syariah Cirebon جودة الخدمة لها جرنيا تأثير كبير على رضا العملاء في بنك (1) الاستنتاج أن Bank BTN أداء الموظف قادر على التوسط بشكل كبير في جودة الخدمة على رضا عملاء (2) ، على متغيرات (معا) جودة الخدمة ورضا العملاء لها تأثير كبير في وقت واحد (3) ، و BTN Syariah Cirebon أداء الموظف في عملاء

جودة الخدمة ، رضا العملاء ، أداء الموظفين :الكلمات المفتاحية

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DENGAN KINERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING DI BANK BTN SYARIAH CIREBON**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S1)  
Pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Oleh:

**NOVIA ROSANI**  
NIM : 2008203176

Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Dr. Wartoyo, MSI**  
NIP. 19830702 201101 1 008



**Haulah Nakhwatunnisa, M.Si**  
NIP. 19840802 201903 2 005

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Dr. Wartoyo, MSI**  
NIP. 19830702 201101 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 NOVIA ROSANI. NIM: 2008203176. Dengan judul: **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN KINERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI BANK BTN SYARIAH CIREBON"**

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 munaqosyahkan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Mengetahui

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Dr. Wartoyo, MSI**

**Haulah Nakhwatunnisa, M.Si**


NIP. 19830702 201101 1 008

NIP. 19840802 201903 2 005



Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

  
**Dr. Wartoyo, MSI**

NIP. 19830702 201101 1 008

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN KINERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI BANK BTN SYARIAH CIREBON” oleh NOVIA ROSANI. NIM: 2008203176, telah diajukan dalam sidang munaqosyah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 22 Mei 2024 skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



Penguji I

Hj. Nining Wahyuningsih, MM  
NIP. 19730930200710 2 001

Penguji II

Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M. Si  
NIP. 19730107 200901 2 001



## PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : NOVIA ROSANI  
NIM : 2008203176  
Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 18 November 2001  
Alamat : Desa Kalisapu Blok Kholwat RT/RW 02/02  
Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN KINERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI BANK BTN SYARLAH CIREBON"**, ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

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 terhadap etika keilmuan atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Cirebon, 06 Mei 2024



**NOVIA ROSANI**  
NIM. 2008203176

## KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kupersembahkan kehadiran Allah SWT, Yang Maha Pengasih dan Yang Maha Penyayang. Berkat rahmat, anugerah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tanggungjawabnya sebagai mahasiswa dalam penyusunan skripsi ini.

Kupersembahkan karya skripsi ini kepada orang yang selalu memberikan cinta, dukungan, dan inspirasi. Skripsi ini kupersembahkan untuk kalian Mamah, Bapa, Aa, dan Teteh yang telah menjadi pelita dalam kegelapan, pendorong dalam kelemahan, dan penguat dalam keraguan. Semoga setitik ilmu yang kutorehkan menjadi bunga kebahagiaan bagi setiap langkah kalian.

Terimakasih dari lubuk hati yang paling dalam...



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap **Novia Rosani** lahir di Kabupaten Cirebon pada tanggal 18 November 2001. Penulis merupakan anak keenam dari enam bersaudara dari pasangan Ibu Suryami dengan Bapak Suherli. Penulis bertempat tinggal di Desa Kalisapu, Kecamatan Gunung Jati, Kabupaten Cirebon, Provinsi Jawa Barat.

Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

1. TK Negeri Satap Kalisapu, pada tahun 2007/2008.
2. SD Negeri 1 Kalisapu, pada tahun 2008/2014.
3. SMP Negeri 2 Gunung Jati, pada tahun 2014/2017.
4. SMA Muhammadiyah Kedawung, pada tahun 2017/2020.

Penulis mengikuti program Strata 1 (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN KINERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI BANK BTN SYARIAH CIREBON”**, dibawah bimbingan Bapak Dr. Wartoyo,MSI dan Ibu Haulah Nakhwatunnisa, M.Si

**MOTTO**

**“PENGHIANATAN DIBALAS DENGAN PENCAPAIAN ADALAH JANJI  
SEORANG PEREMPUAN”**



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'ailaikum Wr. Wb.*

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis masih diberikan kesehatan untuk dapat menjalani aktivitas seperti biasanya. *Sholawat* dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari jalan yang gelap menuju jalan yang terang yakni dengan tersiarnya Agama Islam.

Dengan hidayah, rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN KINERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI BANK BTN SYARIAH CIREBON”** yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) 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, penulis sungguh telah mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, penulis mengucapkan terima kasih kepada para pihak:

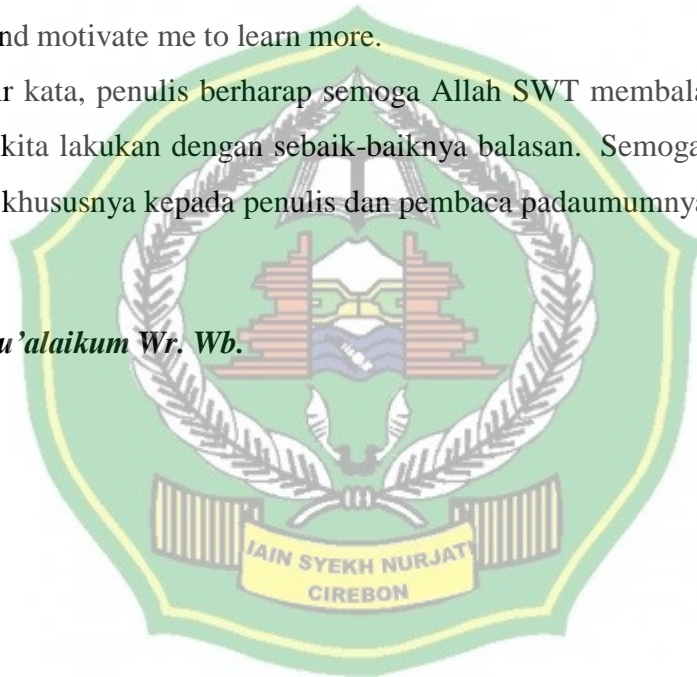
1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag. selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Didi Sukardi, MH. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M. SI. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.

4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM. selaku Sekretaris Jurusan Perbankan syariah.
5. Ibu Mahrun Nisa Ali MA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan nasihat dan motivasi selama masa perkuliahan.
6. Bapak Dr. Wartoyo, MSI selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah bersedia meluang waktunya dalam memberikan arahan, saran, dan motivasi selama penulis mengerjakan skripsi.
7. Ibu Haulah Nakhwatunnisa, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah bersedia meluang waktunya dalam memberikan arahan, saran, ide dan motivasi selama penulis mengerjakan skripsi.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staff Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
9. Bapak Asep Wahyu Mulyadi, selaku Kepala Cabang BTN Syariah Cirebon yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
10. Untuk seluruh nasabah Bank BTN Syariah Cirebon terimakasih telah bersedia memberikan waktu dan bantuan untuk penulis melakukan penelitian skripsi ini dari awal hingga akhir.
11. Kepada kedua orangtua, Mamah dan Bapak serta keluarga besar yang sudah memberikan pengorbanan, kasih sayang dan mendo'akan yang tiada habisnya.
12. Kepada kakak tersayang dan keluarga besar yang selalu mendo'akan dan dukungan baik moral maupun material.
13. Kepada guru-guru TK, SD, SMP, SMA, dan Kuliah yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada saya hingga bisa seperti sekarang ini.
14. Kepada sahabat-sahabat terdekatku Bungaku, Alawiah, Neni, Nida, Ica, Cecilia. Terimakasih telah kebersamai dan memberikan banyak kebahagiaan di kehidupan penulis.
15. Teman-teman seperjuangan di hari-hari semester akhir dalam mengerjakan skripsi yang telah membantu selama perkuliahan hingga pembuatan skripsi Caca, Cindy, Ambar.

16. Teman-teman Kelas Perbankan Syariah E angkatan 2020 yang telah memberikan support penuh dalam penyusunan skripsi ini.
17. Dan seluruh pihak yang banyak memberikan motivasi dan membantu hingga terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat dituliskan satu per satu.
18. Thank you very much to myself, for persisting in enjoying the long process of my thesis. I have gone through various obstacles both in the work process, the revision process and also in the process of my spiritual journey in working hard to complete it. I have worked hard day and night, working overtime from morning to evening to work on this thesis. Hopefully this thesis will be my best work, and motivate me to learn more.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT membalas seluruh amalan baik yang kita lakukan dengan sebaik-baiknya balasan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya kepada penulis dan pembaca pada umumnya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>تجريدي</b> .....	iii
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>NOTA DINAS</b> .....	v
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI</b> .....	vii
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	ix
<b>MOTTO</b> .....	x
<b>KATA PENGHANTAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xviii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix
<b>PEDOMAN TRANSILITERASI ARAB-LATIN</b> .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	9
1. Identifikasi Masalah .....	9
2. Batasan Masalah .....	9
3. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	12
A. Teori dan Konsep .....	12
1. Kepuasan Pelanggan .....	12
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	12



b.	Indikator Kepuasan Pelanggan .....	13
c.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	14
d.	Startegi Kepuasan Pelanggan .....	16
e.	Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	18
f.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	18
2.	Kualitas Pelayanan .....	19
a.	Definisi Kualitas Pelayanan .....	19
b.	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	20
c.	Faktor-Faktor Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	21
3.	Kinerja Karyawan .....	22
a.	Definisi Kinerja Karyawan .....	22
b.	Indikator Kinerja Karyawan .....	22
c.	Penilaian Kinerja Karyawan .....	22
d.	Tujuan Penilaian Kinerja .....	23
e.	Manfaat Penilaian Kinerja .....	23
B.	<i>Literature Review</i> .....	24
C.	Kerangka Pemikiran .....	29
D.	Hipotesis .....	31
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	32
A.	Metodologi Penelitian .....	32
1.	Sasaran Penelitian .....	32
2.	Waktu Penelitian .....	32
3.	Tempat Penelitian .....	32
4.	Jenis Penelitian .....	32
B.	Sumber Data Penelitian .....	33
1.	Data Primer .....	33
2.	Data Sekunder .....	33
C.	Teknik Pengumpulan Data .....	33
D.	Operasional Variabel .....	35
1.	Variabel Terikat .....	36

2. Variabel Bebas .....	36
3. Variabel Intervening .....	37
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	39
1. Populasi .....	39
2. Sampel .....	39
3. Teknik <i>Sampling</i> .....	39
F. Uji Validitas dan Reabilitas .....	40
1. Uji Validitas .....	40
2. Uji Reabilitas .....	41
G. Uji Asumsi Klasik .....	42
1. Uji Normalitas .....	42
2. Uji Heteroskedesitas .....	43
3. Uji Linieritas .....	43
H. Uji Hipotesis .....	44
1. Uji t (Parsial) .....	45
2. Uji F (Simultan) .....	46
3. Uji Koefisien Determinasi .....	47
4. Uji Sobel .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	49
A. Gambaran Objek Penelitian .....	49
1. Profil Bank BTN Syariah Cirebon .....	49
2. Struktur Organisasi Bank BTN Syariah Cirebon .....	49
3. Visi dan Misi Bank BTN Syariah Cirebon .....	50
4. 6 <i>Cores Value</i> AKHLAK .....	50
5. Produk-Produk Bank BTN Syariah Cirebon .....	51
B. Hasil Penelitian .....	56
1. Karakteristik Responden .....	56
2. Hasil Penelitian .....	60
a. Uji Asumsi Klasik .....	60
1) Uji Normalitas .....	60
2) Uji Heteroskedesitas .....	62

3) Uji Linieritas .....	63
b. Uji Hipotesis .....	63
1) Uji t (Parsial) .....	63
2) Uji F (Simultan) .....	64
3) Uji Koefisien Determinasi .....	65
4) Uji Sobel Tes .....	65
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BTN Syariah Cirebon .....	67
2. Kinerja Karyawan Mampu Memediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Cirebon .....	68
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kinerja Karyawan Pada Bank BTN Syariah Cirebon .....	70
<b>BAB V</b> .....	71
<b>PENUTUP</b> .....	
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	72

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Jawaban Kuesioner .....	34
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan dan Kepuasan Nasabah .....	38
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai R .....	42
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas .....	61
Tabel 4.2 Uji Linieritas .....	63
Tabel 4.3 Uji t .....	64
Tabel 4.4 Uji F .....	64
Tabel 4.5 Uji Koefesien Determinasi .....	65
Tabel 4.6 Model Regresi X dan Z .....	66
Tabel 4.7 Model Regresi X dan Z terhadap Y .....	66



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kualitas Pelayanan Bank BTN Syariah Cirebon .....	7
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BTN Syariah Cirebon.....	49
Gambar 4.2 Jenis Kelamin .....	57
Gambar 4.3 Usia .....	57
Gambar 4.4 Pendidikan Terakhir .....	58
Gambar 4.5 Pekerjaan .....	59
Gambar 4.6 Lama menjadi Nasabah .....	60
Gambar 4.7 Grafik P Plot .....	61
Gambar 4.8 Grafik Scatteplot .....	62

