

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Pada Nasabah Bank BJB Syariah KCP Rawamangun)**

SKRIPSI

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



oleh:

Salwa Fauziah Oktaviani

NIM 2282110052

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

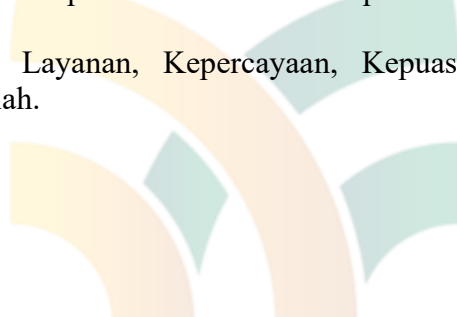
2026 M/1447 H

ABSTRAK

SALWA FAUZIAH OKTAVIANI, NIM: 2282110052. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Bank BJB Syariah KCP Rawamangun)"

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi. Populasi dalam penelitian ini merupakan nasabah Bank BJB Syariah KCP Rawamangun. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, serta data sekunder yang bersumber dari literatur, laporan internal bank, dan dokumen relevan lainnya. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan alat analisis data yaitu SmartPLS 4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kepercayaan. Selain itu, kepercayaan juga berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan nasabah. Kepercayaan mampu memediasi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah secara parsial (*partial mediation*).

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Perbankan Syariah, Bank BJB Syariah.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

ABSTRACT

SALWA FAUZIAH OKTAVIANI, NIM: 2282110052. "This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction through trust as a mediating variable (Study On Customers Of Bank BJB Syariah KCP Rawamangun)"

The population in this study are customers of Bank BJB Syariah KCP Rawamangun. The sample consists of 100 respondents selected using the accidental sampling technique. This study utilizes primary data obtained through the distribution of questionnaires to respondents, as well as secondary data sourced from literature, internal bank reports, and other relevant documents. The analysis method used in this study is Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Square (PLS) with SmartPLS 4 as the data analysis tool. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction and trust. Furthermore, trust also has a direct effect on customer satisfaction. Trust is able to partially mediate the relationship between service quality and customer satisfaction (partial mediation).

Keywords: *Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, Islamic Banking, Bank BJB Syariah.*



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

ملخص

سلوى فوزية أوكتافيانى، رقم القيد: ٢٢٨٢١١٠٠٥٢. أثر جودة الخدمة على رضا العملاء من خلال الثقة

.(فرع راوامانجون BJB Syariah دراسة على عملاء بنك) كمتغير وسيط

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر جودة الخدمة على رضا العملاء من خلال الثقة كمتغير وسيط. مجتمع الدراسة بلغت عينة الدراسة ١٠٠. (KCP Rawamangun) فرع راوامانجون BJB Syariah هم عملاء بنك استخدمت هذه الدراسة. (Accidental Sampling) مستجيب تم اختيارهم باستخدام تقنية العينة العرضية البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من خلال توزيع الاستبيانات على المستجيبين، بالإضافة إلى البيانات الثانوية المستمدة من المراجع والتقارير الداخلية للبنك والوثائق ذات الصلة. أما منهج التحليل المستخدم في هذه باستخدام (PLS) القائم على طريقة المربعات الصغرى الجزئية (SEM) الدراسة فهو نموذج المعادلة الهيكلية تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن جودة الخدمة لها أثر إيجابي ومعنوي على 4. SmartPLS أداة تحليل البيانات رضا العملاء والثقة. بالإضافة إلى ذلك، فإن الثقة لها أثر مباشر على رضا العملاء. كما أن الثقة قادرة على (Partial Mediation). التوسط في العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء بشكل جزئي

BJB Syariah. الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، الثقة، رضا العملاء، الصيرفة الإسلامية، بنك

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah melalui Kepercayaan Nasabah sebagai variabel mediasi (Studi Pada Nasabah Bank Bjb Syariah KCP Rawamangun)”. Oleh Salwa Fauziah Oktaviani NIM 2282110052, telah diajukan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah



Ketua Sidang,

Dr. W. Hartono, M.Si

NIP. 198307022011011008

Sekretaris Sidang,

Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M

NIP. 197309302007102001

Penguji I,

Mohammad Iqbal, M.Sc

NIP. 199012012020121008

Penguji II,

Yati Harvati, M.Sc

NIP. 198902032019032009

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

"PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI"
(Studi Pada Nasabah Bank BJB Syariah KCP Rawamangun)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

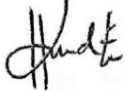
Oleh:

Salwa Fauziah Oktaviani

Nim: 2282110052

Pembimbing:

Pembimbing I,



Dr. Rita Kusumadewi, S.E, M.M

NIP. 198404222011012018

Pembimbing II



Hi. Nining Wahyuningsih, S.E, M.M

NIP. 197309302007102001

Mengetahui:



Ketua Jurusan Perbankan Syariah,

Dr. Wardoyo, M.Si

NIP. 198307022011011008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Salwa Fauziah Oktaviani

NIM : 2282110052

Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 06 Oktober 2004

Alamat : KP. Jembatan RT. 05 RW. 06, Cipinang Besar
Selatan, Jatinegara, Jakarta Timur

Dengan ini saya menyatakan skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Bank Bjb Syariah Kcp Rawamangun)**" ini beserta isinya adalah benar benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, dan 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 ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 7 Mei 2026

Saya yang menyatakan



Salwa Fauziah Oktaviani

NIM: 2282110052

KATA PERSEMBAHAN

Segala puji tercurahkan hanya kepada-Mu Ya Allah SWT Tuhan semesta alam, segala rahmat dan nikmat yang telah Engkau berikan membuat kekuatan dalam diri ini untuk dapat menyelesaikan skripsi yang sederhana ini di waktu yang tepat. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi besar kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan dan panutan bagi semua umat. Alhamdulillah. Penulis akhir-nya dapat mempersembahkan karya sederhana ini untuk yang terkasih atas kehadiran dan bantuan yang tidak ternilai harganya. Karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Untuk kedua orang tua tercinta, ayahanda (almarhum) tercinta yang telah berpulang sebelum sempat menyaksikan anakmu menyelesaikan Pendidikan dan berdiri di hari wisuda. Meski belum sempat kuberikan kebanggaan itu, semangatmu tetap hidup dalam setiap langkahku. Kini, hanya doa yang bisa kupanjatkan semoga ALLAH SWT menempatkan ayah di tempat terbaik di sisi-Nya, melapangkan alam kuburmu, dan menerima segala amalmu. Aamiin dan mama tersayang. Terima kasih atas cinta, doa, dan pengorbanan yang tidak pernah terhenti. Terima kasih kepada mama yang selalu memberikan dukungan dan doa hingga penulis mampu menyelesaikan karya ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan serta kebahagiaan kepada mama. Aamiin.
2. Untuk adik saya. Terima kasih telah menjadi penyemangat dan pengingat untuk terus melangkah maju. Semoga kamu selalu diberi kemudahan dalam meraih setiap cita-cita.
3. Kepada sahabat terbaik penulis, Siti Nurhanifah Aini, Nadia Esa Mahesa, dan Dwi Agustia Putri yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan, motivasi, dan doa yang telah diberikan hingga penulis dapat menyelesaikan karya ini dengan baik.

4. Kepada Dahlia putri, terima kasih atas kesediaannya menjadi tempat berbagi cerita dan keluh kesah, serta atas dukungan dan semangat yang selalu diberikan dalam berbagai situasi.
5. Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada satu sosok yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, melawan dirinya yang introvert, pemalu, dan selalu insecure atau merasa kurang pada dirinya sendiri, seorang perempuan sederhana dengan yang impian tinggi. Terima kasih kepada penulis skripsi ini yaitu diriku sendiri, Salwa Fauziah Oktaviani. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri, walaupun sering diremehkan. Aku bangga atas setiap langkah kecil yang kau ambil, walau terkadang harapanmu tidak sesuai apa yang semesta berikan. Jangan pernah lelah untuk tetap berusaha, rayakan apapun dalam dirimu. Aku berdoa, semoga langkah kaki kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi oleh orang-orang yang baik, tulus, dan hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab.
6. Kepada seseorang yang selalu menjadi tempat saya berbagi cerita, menemani langkah saat senang maupun susah, dan memberikan dukungan tanpa pamrih. Terima kasih atas kesabaran, kepercayaan, dan kehadiranmu yang membuat perjalanan ini terasa lebih ringan. Kehadiranmu bukan hanya sebagai teman, tapi juga sebagai motivasi dan penguat saat semangat hampir luntur. Terima kasih atas semua dukungan dan perhatiannya terhadap penulis semoga kita bisa terus saling mendukung dan melangkah bersama dengan baik ke depan.
7. Terima kasih untuk Kota Cirebon, tempat perantauan yang sudah jadi saksi perjalanan, perjuangan, dan proses penulis dalam menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini. Banyak pengalaman, pelajaran, dan kenangan yang didapat selama berada di sini, yang tentunya sangat berarti dalam perjalanan studi penulis.

MOTTO HIDUP

“Sebab tuhan tlah berjanji setelah sempit ada kemudahan”

-Raim Laode-



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Salwa Fauziah Oktaviani, lahir di kota Jakarta tepatnya pada hari Rabu tanggal 06 Oktober 2004. Anak pertama dari dua bersaudara.

Jenjang Pendidikan yang telah ditempuh adalah:

1. MI Inwanul Huda Kota Jakarta Timur 2010-2016
2. MTs Al-Hamid Kota Jakarta Timur 2016-2019
3. MA Pink 03 Kabupaten Bekasi 2019-2022

Penulis mengikuti Program S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MELALUI KEPERCAYAAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Nasabah Bank BJB Syariah KCP Rawamangun)"** dibawah bimbingan Ibu Dr. Rita Kusumadewi, MM, dan Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, S.E, M.M

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MELALUI KEPERCAYAAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Nasabah Bank BJB Syariah KCP Rawamangun)”** Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi teladan bagi umat manusia dan semoga kita semua mendapatkan syafaat beliau di yaumul akhir.

Penyusunan skripsi ini merupakan suatu pengalaman yang sangat berharga bagi penulis. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari pertolongan Allah SWT serta dukungan, doa, dan motivasi dari berbagai pihak. Terutama kepada kedua orang tua tercinta Alm. Ayah dan Ibu yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, semangat, serta dukungan moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi hingga tahap akhir.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Namun berkat bantuan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

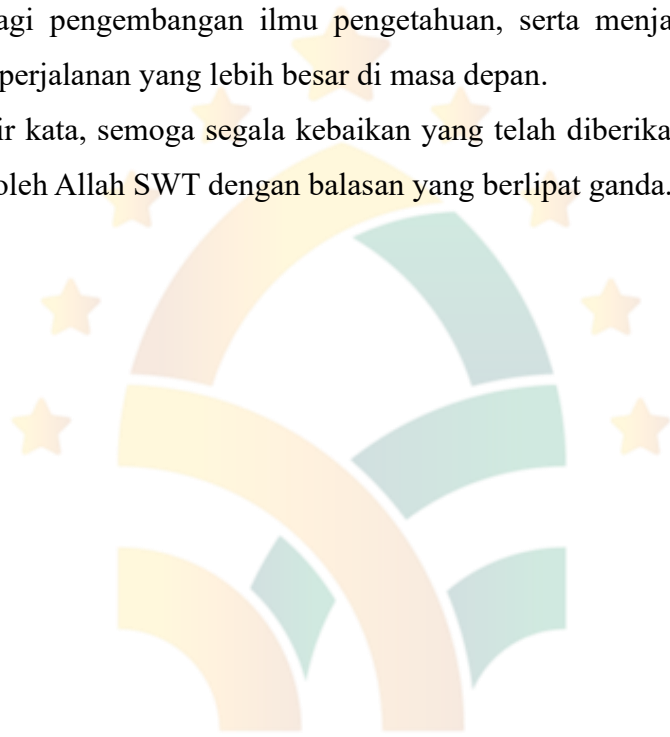
1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Didi Sukardi, M.H. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, S.E, M.M, Selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
5. Kepada Pembimbing I dan Pembimbing II Ibu Dr. Rita Kusumadewi, MM., dan Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, S.E, M.M,. Saya mengucapkan terima

kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, arahan, serta kesabaran Ibu selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap masukan dan koreksi yang diberikan sangat berarti dalam menyempurnakan penelitian ini sekaligus membentuk saya menjadi lebih teliti dan bertanggung jawab secara akademik. Semoga segala kebaikan dan dedikasi Bapak/Ibu mendapatkan balasan yang terbaik. Terima kasih atas ilmu dan dukungan yang telah diberikan.

6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya dosen Jurusan Perbankan Syariah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
7. Untuk seluruh pegawai Bank BJB Syariah KCP. Rawamangun yang telah memberikan izin penulis dalam penelitian ini serta tak lupa responden yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
8. Untuk kedua orang tua tercinta, ayahanda (almarhum) dan ibunda tersayang. Terima kasih atas cinta, doa, dan pengorbanan yang tidak pernah berhenti. Walaupun ayah telah tiada, kenangan, semangat, dan nasihat beliau tetap menjadi sumber kekuatan bagi penulis. Terima kasih kepada ibu yang selalu memberikan dukungan dan doa hingga penulis mampu menyelesaikan karya ini. Semoga Allah SWT melapangkan tempat ayah di sisi-Nya dan senantiasa memberikan kesehatan serta kebahagiaan kepada ibu. Aamiin.
9. Untuk adik saya. Terima kasih telah menjadi penyemangat dan pengingat untuk terus melangkah maju. Semoga kamu selalu diberi kemudahan dalam meraih setiap cita-cita.
10. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
11. Kepada diri sendiri, yaitu Salwa Fauziah Oktaviani yang senantiasa telah berjuang dalam menyusun skripsi ini sampai selesai.
12. Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Setiap bantuan, masukan, doa, dan

kebaikan yang diberikan menjadi bagian penting dari terselesaikannya penelitian ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan pengembangan di masa yang akan datang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat, menjadi kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu pengetahuan, serta menjadi langkah awal menuju perjalanan yang lebih besar di masa depan.

Akhir kata, semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dibalas oleh Allah SWT dengan balasan yang berlipat ganda. Aamiin.



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ملخص.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
NOTA DINAS	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO HIDUP.....	x
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
PEDOMAN DAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xxi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8

E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian	9
G. Sistematika Penulisan	9
BAB II	11
PEMBAHASAN	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Kualitas Layanan	11
2. Kepercayaan Nasabah.....	13
3. Kepuasan Nasabah.....	16
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Konseptual.....	27
D. Pengembangan Hipotesis.....	28
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN	33
A. Metode Penelitian.....	33
1. Pendekatan dan Teknik Penelitian	33
2. Objek dan Lokasi Penelitian.....	34
3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	36
5. Oprasional Variabel.....	38
6. Teknik Analisis Data	47
BAB IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52

B. Deskripsi Data Responden	58
C. Analisis Deskriptif Data Penelitian	60
D. Analisis Data.....	72
1. Perancangan Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	72
2. Perancangan Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	73
3. Hasil Uji Hipotesis.....	81
E. Pembahasan.....	85
BAB V	94
PENUTUP	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	103