

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, NILAI NASABAH DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA**

(Studi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Cilacap)



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen S1**

**SIGIT PRIYO WIBOWO
1802010033**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, NILAI NASABAH DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA**

(Studi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Cilacap)



SKRIPSI

**SIGIT PRIYO WIBOWO
1802010033**

Diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing :

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Restu Frida Utami', is written over a light blue horizontal line.

**Restu Frida Utami, S.E., M.Si
NIK. 2160496**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Sigit Priyo Wibowo
NIM : 1802010033
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. (Studi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Cilacap)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

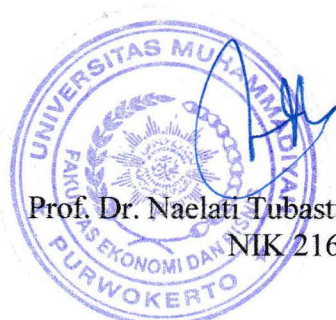
DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Restu Frida Utami, S.E., M.Si (R. Utami)
Penguji 1 : Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si (N. Tubastuvi)
Penguji 2 : Ika Yustina Rahmawati, S.E., M.Sc (I. Rahmawati)

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 24 Januari 2025

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si
NIK 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sigit Priyo Wibowo

NIM : 1802010033

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua baik yang dikutip maupun dirujuk saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 24 Januari 2025

Yang Menyatakan,



Sigit Priyo Wibowo

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sigit Priyo Wibowo
NIM : 1802010033
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Cilacap)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengali media / mengali formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*dayabase*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat : Purwokerto

Pada tanggal : 24 Januari 2025

Yang menyatakan,



Sigit Priyo Wibowo

MOTTO

Jadilah diri sendiri daripada berpura-pura menjadi orang lain yang baik

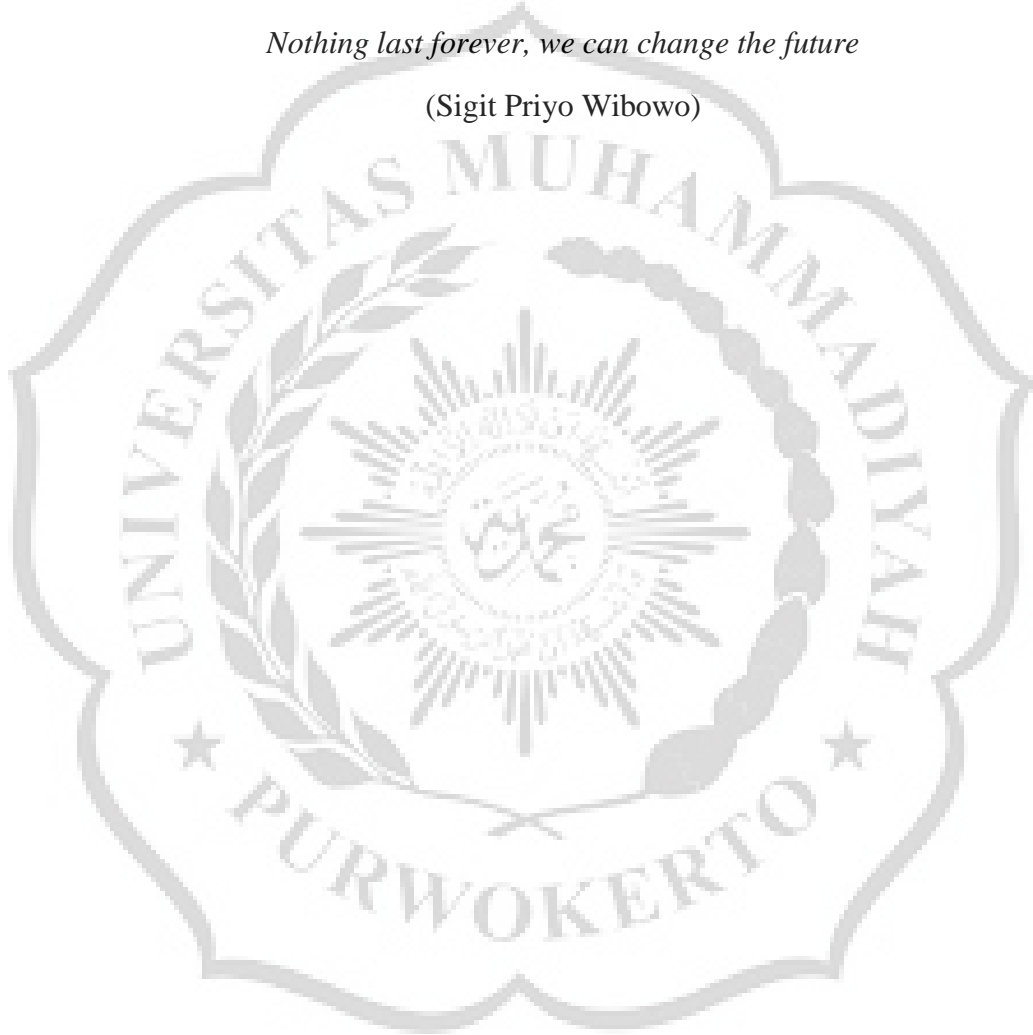
(Sigit Priyo Wibowo)

Jadikan sebuah kegagalan untuk bekal kehidupan

(Sigit Priyo Wibowo)

Nothing last forever, we can change the future

(Sigit Priyo Wibowo)



PERSEMBAHAN



*Dengan mengucap Bassmallah dan syukur,
kupersembahkan skripsi ini kepada :*

KELUARGA TERHEBAT

*Kedua Orang Tua Tercinta (Slamet iswadi S,Pd M.si, Dra. sri haryati)
yang telah memberikan dukungan penuh baik moral,
materiiil, maupun doa*

KATA PENGANTAR



Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia” sampai dengan selesai.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penyusun mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto, yang telah memberikan izin dan rekomendari kepada penyusun mengadakan penelitian untuk penyusunan skripsi ini.
3. Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D. selaku Ketua Progam Study Manajemen, yang telah memberikan perhatian dan dorongan sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Restu Frida Utami, S.E., M.Si selaku pembimbing yang telah banyak membimbing, mengarahkan, memotivasi dengan penuh kesabaran dan tidak mengenal lelah, serta mengoreksi skripsi ini penuh ketelitian sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si dan Ika Yustina Rahmawati, SE., M.Si selaku Dosen Penguji saya yang selalu memberikan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. **Arini Hidayah, S.E., M.Si** selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan dan arahan selama masa studi.
7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama saya menimba ilmu dibangku perkuliahan dana atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
8. Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap A. Yani yang telah mengisi kuesioner dan memudahkan dalam penelitian.
9. Kedua orang tua yang telah memberikan bantuan dukungan material, nonmaterial, motivasi, dan doa sehingga dapat menyelesaikan studi sesuai dengan target dan rencana.
10. Keluarga tersayang yang telah memberikan kasih sayang, motivasi serta do'anya.

11. Seluruh teman-teman Manajemen 2022 dengan segala cerita dan yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama perkuliahan yang akan menjadi cerita masa depan.
12. Pihak-pihak lain yang sudah banyak membantu saya selama proses pembuatan skripsi ini dari awal hingga akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penyusun hanya dapat berdoa semoga Allah SWT, memberikan balasan yang berlipat ganda atas budi baik yang telah diberikan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penyusun khususnya dan para pembaca umumnya.

Purwokerto, 24 Januari 2025

Penyusun

Sigit Priyo Wibowo



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, NILAI NASABAH DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA**

(Studi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Cilacap)

Sigit Priyo Wibowo

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
E-mail: sigitpriyowibowo46@gmail.com

Restu Frida Utami, S.E., M.Si.f
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
E-mail: restufridautami@ump.ac.id

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menganalisa “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Jenis penelitian adalah *kuantitatif*. Pemilihan sample pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *proposive Sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang dipakai pada penelitian ini yaitu uji instrumen, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis. Hasil analisis menunjukkan bahwa : 1) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap A. Yani. 2) Nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap A. Yani. 3) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap A. Yani.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER VALUE AND TRUST ON BANK SYARIAH INDONESIA CUSTOMER SATISFACTION

(Study of Indonesian Sharia Bank Customers in Cilacap City)

Sigit Priyo Wibowo

Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University Purwokerto

Email: sigitpriyowibowo46@gmail.com

Restu Frida Utami, S.E., M.Si.f

Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University Purwokerto

Email: restufridautami@ump.ac.id

ABSTRACT

Research was objective to analyze "The Influence of Service Quality, Customer Value and Trust on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia. The type of research is quantitative. The sample selection in this research was carried out using the propovise Sampling technique. The number of samples in this study was 100 respondents. The data analysis techniques used in this research are instrument testing, descriptive statistics, classical assumption testing, multiple regression analysis and hypothesis testing. The results of the analysis show that: 1) Service quality has no significant effect on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap A. Yani. 2) Customer value has a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap A. Yani. 3) Trust has a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap A. Yani.

Keywords: Service Quality, Customer Value, Trust, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

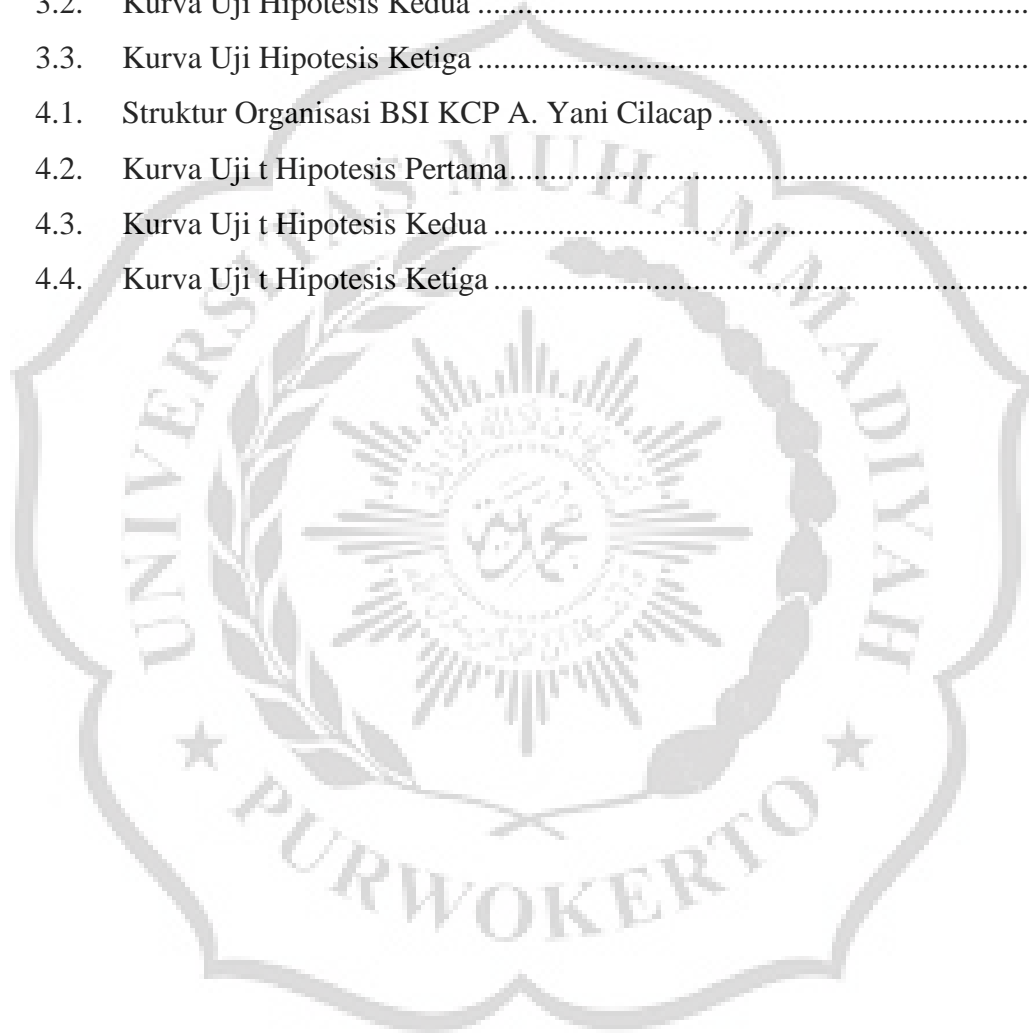
JUDUL SKRIPSI	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I.PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Penelitian	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Teori Kepuasan (Expectancy Disconfirmation Theory).....	10
2. Kualitas Pelayanan.....	11
3. Nilai Nasabah.....	16
4. Kepercayaan Nasabah.....	19
5. Kepuasan Nasabah.....	22
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Pemikiran	31
BAB III.METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian	35
B. Populasi dan Sampel	36
C. Data dan Pengumpulan Data	38
D. Variabel Penelitian	39
E. Definisi Operasional.....	40

F. Metode Analisis Data	43
BAB IV.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Hasil Penelitian.....	52
B. Pembahasan	82
BAB V.PENUTUP.....	89
A. Simpulan.....	89
B. Keterbatasan Hasil Penelitian.....	89
C. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91
Lampiran	96



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. <i>Literasi dan Inklusi Bank Syariah</i>	6
2.1. Kerangka Pemikiran	37
3.1. Kurva Uji Hipotesis Pertama	49
3.2. Kurva Uji Hipotesis Kedua	50
3.3. Kurva Uji Hipotesis Ketiga	51
4.1. Struktur Organisasi BSI KCP A. Yani Cilacap	54
4.2. Kurva Uji t Hipotesis Pertama	79
4.3. Kurva Uji t Hipotesis Kedua	81
4.4. Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	82



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Perkembangan Bank Syariah di Indonesia tahun 2018-2022	2
2.1. Penelitian Terdahulu	27
3.1. Definisnisi Operasional Kepuasan Nasabah	41
3.2. Definisnisi Operasional Kualitas Pelayanan	41
3.3. Definisnisi Operasional Nilai Nasabah	42
3.4. Definisnisi Operasional Kepercayaan	43
4.1. Respon Rate	54
4.2. Distribusi Karakteristik Responden	55
4.3. Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1)	60
4.4. Hasil Statistik Deskriptif Nilai Nasabah (X2)	61
4.5. Hasil Statistik Deskriptif Kepercayaan (X3)	63
4.6. Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Nasabah	64
4.7. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	66
4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Nasabah	67
4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	68
4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	69
4.11 Hasil Uji Realibilitas	71
4.12 Hasil Uji Normalitas	72
4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	73
4.14 Hasil Uji <i>Heteroskedastisitas</i>	74
4.15 Uji Kecocokan Model (Uji F)	73
4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	76
4.17 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi	78
4.18 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis	78