

**KEPUASAN NASABAH MAHASISWA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER ATAS KUALITAS LAYANAN  
BANK SYARIAH INDONESIA CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat untuk menyelesaikan Program  
Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

**Aulia Nurin Nawafil  
18.1041.1109**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2022**

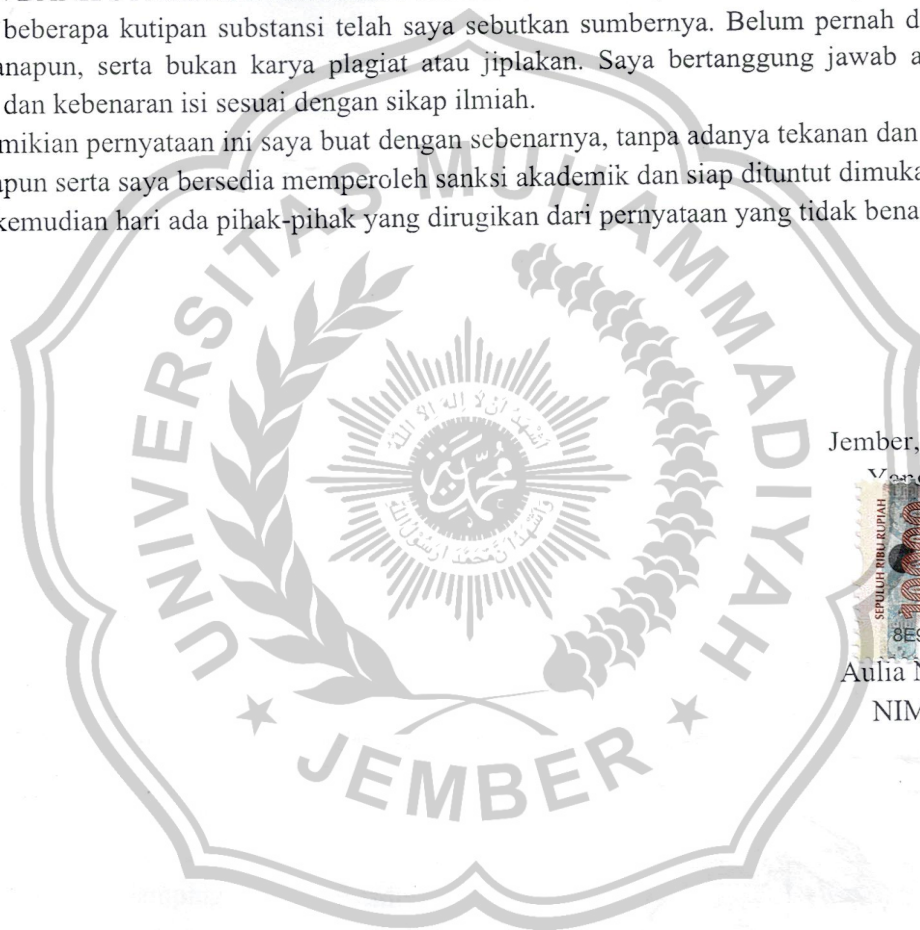
## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aulia Nurin Nawafil  
NIM : 1810411109  
Program Studi : Ekonomi Manajemen dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : KEPUASAN NASABAH MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER ATAS LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA CABANG JEMBER, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.



Jember, 18 Juni 2022

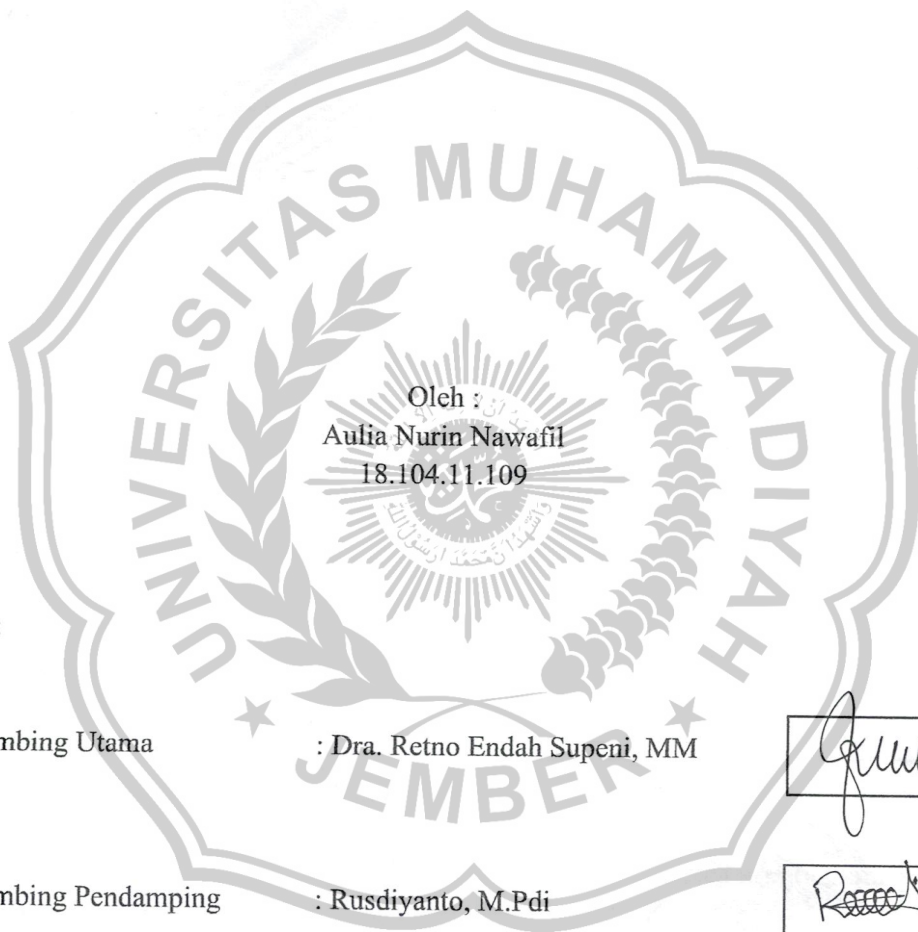
Yang menyatakan



Aulia Nurin Nawafil  
NIM 1810411109



**KEPUASAN NASABAH MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER ATAS  
LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA CABANG JEMBER**



Oleh :  
Aulia Nurin Nawafil  
18.104.11.109

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama

: Dra. Retno Endah Supeni, MM

Dosen Pembimbing Pendamping

: Rusdiyanto, M.Pdi

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul : KEPUASAN NASABAH MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER ATAS LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA CABANG JEMBER, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Aulia Nurin Nawafil  
NIM : 1810411109  
Hari : Kamis  
Tanggal : 14 Juli 2022  
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

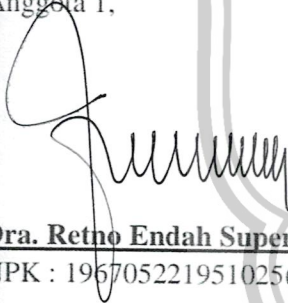
Tim Penguji



**Seno Sumowo, SE., MM**

NPK : 1966101710109280

Anggota 1,



**Dra. Retno Endah Supeni, MM**

NPK : 1967052219510256

Anggota 2,



**Rusdivanto., M.Pdi**

NPK : 1991012811703792

Mengesahkan :

Dekan,



**Maheni Ika Sari, SE.,MM**

NPK: 197708112005012001

Ketua Program Studi,



**Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM**

NPK : 1986051411703796

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **KEPUASAN NASABAH MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER ATAS KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA CABANG JEMBER**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT. yang telah memberikan segala nikmat yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini
2. Terimakasih kepada Bapak Seno Sumowo, SE.,MM., selaku dosen penguji, Ibu Dra. Retno Endah Supeni, MM., selaku pembimbing utama dan Bapak Rusdiyanto, M.Pdi., selaku pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
3. Kedua orangtua Kedua Orangtua dan keluarga yang telah memberikan do'a, dukungan, motivasi, dan membangkitkan semangat penulis.
4. Kakak alumni tercinta Ashfa Nafaisa Primadianti, teman seperjuangan Viki Yulista yang banyak membantu dan memberikan masukan serta dukungannya.
5. Terimakasih kepada my bf Muhammad Irfan Faizi yang selalu memberikan dukungan, semangat dan kesabaran atas keluh kesah.
6. Teman-teman seangkatan dan seperjuangan Manajemen 2018 dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.



## MOTTO

**(H.R. Muslim)**

“Barangsiapa menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga”

**(Q.S. Al-Baqarah : 286)**

“Allah tidak membebani seseorang sesuai dengan kesanggupannya”

**(Q.S. Al-Insyirah : 6-7)**

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul KEPUASAN NASABAH MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER ATAS LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA CABANG JEMBER, Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Prodi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat yang tak terhingga, ridho dan kehendak-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Seno Sumowo, SE.,MM., selaku dosen penguji, Ibu Dra. Retno Endah Supeni, MM., selaku pembimbing utama dan Bapak Rusdiyanto, M.Pdi., selaku pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
5. Kedua Orangtua dan keluarga yang telah memberikan do'a, dukungan, motivasi, dan membangkitkan semangat penulis.
6. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, dan seluruh responden dari berbagai macam fakultas yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang dengan tulus memberikan doa dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jember, 18 Juni 2022

Aulia Nurin Nawafil

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Pengertian Pemasaran Jasa.....	6
2.2 Kepuasan Nasabah.....	6
2.3 Kualitas Pelayanan.....	8
2.4 Penelitian Terdahulu.....	10
2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	15
2.6 Hipotesis.....	16
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian.....	19
3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	19
3.3 Desain Penelitian.....	21
3.4 Jenis Data.....	21
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.7 Teknik Analisis Data.....	25
3.7.1 Uji Instrumen Data.....	28
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	29
3.7.4 Uji Hipotesis.....	30
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>28</b>
4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia Cabang Jember.....	28
4.2 Penyajian Data Penelitian.....	30
4.3 Deskriptif Variabel Penelitian.....	32
4.4 Hasil Analisis Data.....	46
4.4.1 Hasil Instrumen Data.....	46
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	48
4.4.3 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
4.4.4 Hasil Uji Hipotesis.....	51
4.4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52



<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>61</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Lokasi dan Jumlah ATM Bank Syariah Indonesia Cabang Jember.....	2
Tabel 1.2 Hasil Pra Survei kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember atas Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	30
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Fakultas.....	31
Tabel 4.4 Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> (X1.1).....	32
Tabel 4.5 Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> (X1.2).....	32
Tabel 4.6 Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> (X1.3).....	33
Tabel 4.7 Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> (X1.4).....	33
Tabel 4.8 Keandalan/ <i>Reliability</i> (X2.1) .....	34
Tabel 4.9 Keandalan/ <i>Reliability</i> (X2.2) .....	35
Tabel 4.10 Keandalan/ <i>Reliability</i> (X2.3).....	35
Tabel 4.11 Keandalan/ <i>Reliability</i> (X2.4) .....	36
Tabel 4.12 Keandalan/ <i>Reliability</i> (X2.5) .....	36
Tabel 4.13 Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> (X3.1) .....	37
Tabel 4.14 Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> (X3.2) .....	37
Tabel 4.15 Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> (X3.3).....	38
Tabel 4.16 Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> (X3.4).....	39
Tabel 4.17 Jaminan/ <i>Assurance</i> (X4.1).....	39
Tabel 4.18 Jaminan/ <i>Assurance</i> (X4.2).....	40
Tabel 4.19 Jaminan/ <i>Assurance</i> (X4.3).....	40
Tabel 4.20 Jaminan/ <i>Assurance</i> (X4.4).....	41
Tabel 4.21 Empati/ <i>Empathy</i> (X5.1) .....	42
Tabel 4.22 Empati/ <i>Empathy</i> (X5.2) .....	42
Tabel 4.23 Empati/ <i>Empathy</i> (X5.3) .....	43
Tabel 4.24 Empati/ <i>Empathy</i> (X5.4) .....	43
Tabel 4.25 Empati/ <i>Empathy</i> (X5.5) .....	44
Tabel 2.26 Kepuasan Nasabah (Y.1).....	44
Tabel 2.27 Kepuasan Nasabah (Y.2).....	45
Tabel 2.28 Kepuasan Nasabah (Y.3).....	46
Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.30 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4.31 Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.32 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4.33 Hasil uji t.....	51
Tabel 3.34 Hasil Uji F.....	52
Tabel 4.35 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda R2 .....	52

## DAFTAR GAMBAR

2.2 Kerangka Konseptual.....	15
4.1 Logo Bank Syariah Indonesia.....	28
4.5 Uji Normalitas.....	48
4.6 Uji Heteroskedastisitas.....	49



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian.....	61
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 3. Hasil Jawaban Responden.....	67
Lampiran 4. Hasil Statistik Deskriptif.....	71
Lampiran 5. Hasil Olah Data SPSS .....	81
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian.....	90



## ABSTRAK

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Salah satu faktor untuk mencapai kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan yang baik, dimana kualitas pelayanan mencakup bukti fisik/*tangible*, kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*empathy*. Untuk itu Bank Syariah Indonesia Cabang Jember harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah agar menciptakan kepuasan bagi nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis apakah bukti fisik/*tangible*, kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*empathy* berpengaruh signifikan dan simultan terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember selaku nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember dan sampel yang digunakan sebanyak 382 responden. Alat analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, Hasil penelitian membuktikan bahwa bukti fisik/*tangible*, kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*empathy* berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Nasabah**

