

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ISLAMI DAN *BRAND IMAGE*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA  
(BSI) KC JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh:**

**AGUNG FADJRIANSYAH**

**NIM 1810411160**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2023**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agung Fadjriansyah  
NIM : 1810411160  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN ISLAMI DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC JEMBER”** ; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya 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, 13 April 2023



Agung Fadjriansyah  
NIM. 1810411160

## PERSETUJUAN SKRIPSI



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ISLAMI DAN *BRAND IMAGE*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH  
INDONESIA (BSI) KC JEMBER**

**SKRIPSI**

**Oleh : Agung Fadjrriansyah**

**18.1041.1160**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Wahyu Eko Setianingsih, MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Rusdiyanto, M.Pd.I.

## PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN ISLAMI DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC JEMBER** telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

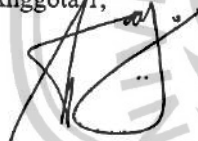
Hari : Kamis  
Tanggal : 13 April 2023  
Tempat : Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



**Achmad Hasan Hafidzi, S.E.,M.M.**  
NPK. 1986051411703796

Anggota 1,



**Wahyu Eko Setianingsih, MM.**  
NPK. 1979120811503633

Anggota 2,



**Rusdiyanto, M.Pd.I.**  
NPK. 1991012811703792

Mengesahkan :

Ketua Jurusan



**Maheni Ika Sari, S.E.,MM.**  
NIP. 197708112005012001

**Dr. Trias Setyowati, MM.**  
NPK. 1972032710509477

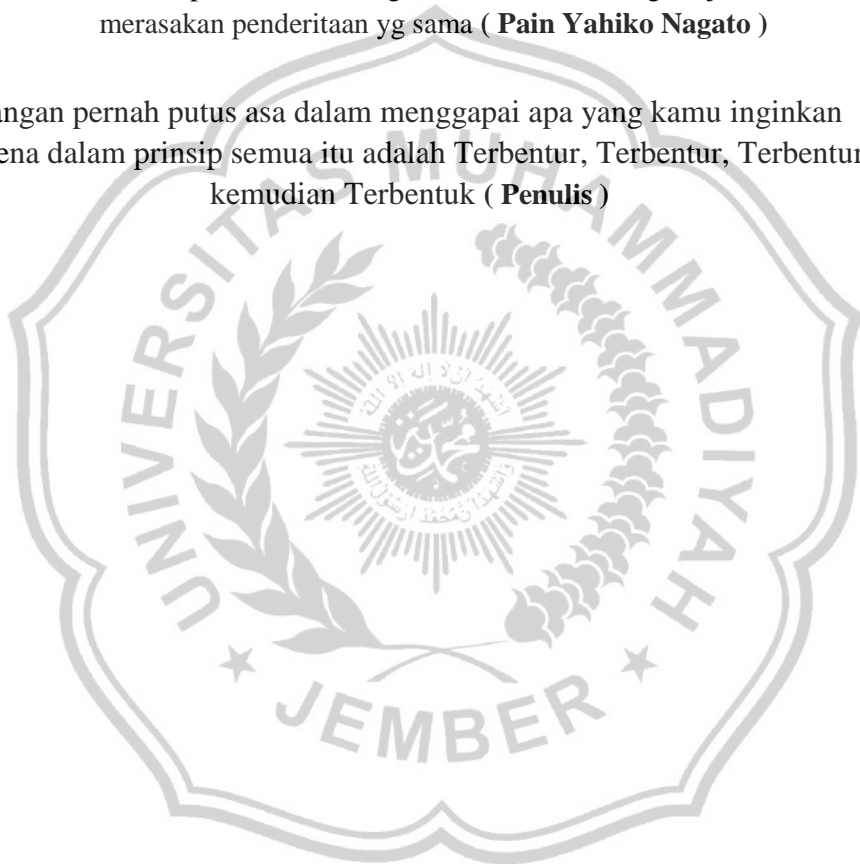
## MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”*  
( *Qs, Al Baqarah :286* )

Manusia tidak akan pernah bisa saling memahami dan mengerti jika mereka tidak merasakan penderitaan yg sama ( **Pain Yahiko Nagato** )

Jangan pernah putus asa dalam menggapai apa yang kamu inginkan karena dalam prinsip semua itu adalah Terbentur, Terbentur, Terbentur kemudian Terbentuk ( **Penulis** )



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil alamin puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, nikmat kesehatandan pemahaman dalam mengerjakan skripsi ini, dan tidak lupa saya ucapkan banyak terimakasih kepada semua yang telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir. Karya Tulis Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua saya tercinta, Bapak Agus Solehadi, Ibu saya Widiah Maharani yang telah mendidik dan memberikan kasih sayangnya sampai saya menyelesaikan skripsi ini. Serta selalu mendukung dan menjadi penguat disetiap langkah saya sampai hari ini.
3. Mbahku Alm. Siti Maisaroh, Alm. Herlin, Untung, H. Sahuri, dan juga omku Febrianto dan tanteku Nindy Pricilia yang selalu memberi suport dan semangat kepada saya.
4. Masku Bernard-ber (Wildan), Dadai (Hendra), Mbakku Mbak Iyank (Ferial), Katipong Ping-pong (Vira), dan adekku Abi yang selalu memberi semangat kepadaku.
5. Sahabatku Era Inziaj M.Z, Findy, Leo, Aldi, Rico, Nadine, Dila yang berada di grup Geng Dadakan yang telah memberi support satu sama lain untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Tim Inpo yaitu Rico, Irfan, Aldi, Febri, Hilmy, Fhiza yang selalu memberi semangat.
7. Sahabatku Rifaldi G.B.A, Raihan Al Baihaqi, Novayolita, Ayik yang berada di grup Pantang Mundur yang selalu memberi saya semangat.
8. Bapak Ibu pembimbing dan Bapak Ibu Dosen yang telah memberikan ilmunya di bangku perkuliahan.
9. Teman-teman Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta Himpunan saya HMI Komek UMJ yang saya cintai dan banggakan.
10. Teman-teman kelas E Angkatan 2018, terimakasih untuk waktu yang berharga dan kebersamaan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN ISLAMI DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC JEMBER”** .

Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari, S.E.,MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Achmad Hasan Hafidzi.,S.E.,MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
4. Wahyu Eko Setianingsih, MM. Selaku Dosen Pembimbing I dan Rusdiyanto, M.Pd.I. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunya skripsi ini.
5. Achmad Hasan Hafidzi.,S.E.,MM. Selaku Dosen Penguji yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Jember yang telah memberikan ijin dan karyawan-karyawan yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi.

Jember, 13 April 2023  
Penyusun

**Agung Fadjriansyah**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB 1</b>	
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB 2</b>	
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Kerangka Konseptual.....	19
2.4 Hipotesis.....	20



### **BAB 3**

<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Identifikasi Variabel.....	22
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.3 Rancangan Penelitian.....	23
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	24
3.5 Jenis Dan Sumber Data .....	24
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.7 Teknik Pengukuran.....	25
3.8 Teknik Analisis Data.....	26

### **BAB 4**

<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1 Gambaran Umum .....	29
4.2 Deskriptif Karakteristik Responden.....	30
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	31
4.4 Uji Instrumen .....	33
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
4.6 Uji Asumsi Klasik .....	35
4.7 Uji Hipotesis .....	37
4.8 Pembahasan .....	38

### **BAB 5**

<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>43</b>
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>44</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>46</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil pra survey kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KC Jember.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Skor Penilaian Jawaban.....	25
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Layanan Islami.....	31
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap <i>Brand Image</i> .....	32
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban terhadap Kepuasan Nasabah.....	32
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	35
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas.....	36
Tabel 4.9 Hasil Uji Glejser.....	37
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	37
Tabel 4.11 Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	38

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konspetual.....	20
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	30
Gambar 4.2 Usia Responden .....	30
Gambar 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	31
Gambar 4.4 Data hasil jawaban responden variabel Kualitas Layanan Islami .....	39
Gambar 4.5 Data hasil jawaban responden variabel <i>Brand Image</i> .....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner .....	46
Lampiran 2. Rekapitulasi Kuisisioner .....	49
Lampiran 3. Jawaban Responden .....	53
Lampiran 4. Uji Instrumen .....	57
Lampiran 5. Analisis Regresi Linier Berganda .....	60
Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik .....	61
Lampiran 7. Uji Hipotesis .....	63
Lampiran 8. Rtabel .....	64
Lampiran 9. Surat Izin Penelitian .....	65
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian .....	66

