

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
25/01/23

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH
KANTOR KAS BALAYUDHA PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

MUHAMMAD DAFFA DHIYA'ULHAQ

01011381924169

MANAJEMEN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KANTOR KAS
BALAYUDHA PALEMBANG

Disusun Oleh:

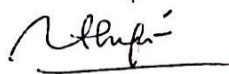
Nama : Muhammad Daffa Dhiya'ulhaq
Nomor Induk Mahasiswa : 01011381924169
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Pengajuan

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 31 Juli 2023


Hj. Nofiawaty, S.E., M.M.
NIP. 196911081994012001

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
25/8/2023

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
DENGAN JUDUL:**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KANTOR KAS
BALAYUDHA PALEMBANG**

Disusun oleh:

Nama : Muhammad Daffa Dhiya'ulhaq
NIM : 01011381924169
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 11 Agustus 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 11 Agustus 2023

Ketua

Anggota

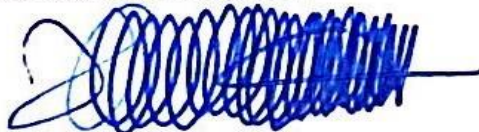


Hj. Nofiawaty, S.E., M.M.
NIP. 196911081994012001



Hera Febria Mavilinda, S.E., M.Si
NIP. 198802282019032018

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M.
NIP. 198907112018031001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Saya, Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Daffa Dhiya'ulhaq

fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian : Manajemen Pemasaran

Menyatakan, bahwa dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KANTOR KAS
BALAYUDHA”**

Pembimbing : Hj. Nofiawaty, S.E., M.M.

Tanggal Ujian : 11 Agustus 2023

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kersarjanaaan.

Palembang, 11 Agustus 2023



Muhammad Daffa Dhiya'ulhaq
NIM. 01011381924169

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Man jadda wajada”

Barang siapa yang bersungguh-sungguh ia akan dapat

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Allah SWT
- Kedua Orang Tuaku
- Keluargaku
- Diriku Sendiri
- Teman-temanku
- Almamaterku

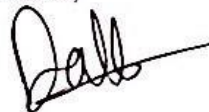
KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmatNya. Sholoawat serta salam tak lupa kita berikan kepada baginda Rasulullah SAW. Atas berkah dan karuniaNya, penulis diberikan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang”**. Skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan persyaratan meraih gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari akan adanya keterbatasan selama penyusunan skripsi berlangsung, sehingga masih banyak ketidaksempurnaan di dalamnya. Oleh sebab itu, penulis sangat terbuka dengan kritik dan saran terkait kekurangan yang ada dalam skripsi ini. Semoga skripsi yang telah disusun oleh penulis ini senantiasa memberikan manfaat berupa wawasan dan pengetahuan dalam bidang manajemen baik untuk praktisi manajemen, masyarakat dan khususnya bagi penulis sendiri. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah mendukung selama proses penyusunan skripsi ini.

Palembang, 16 Agustus 2023

Penulis,



Muhammad Daffa Dhiya'ulhaq
NIM. 01011381924169

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama masa penyusunan dan penelitian skripsi, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Penulis menyadari berbagai pihak telah memberikan bantuan dan dukungan. Maka izinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan serta anugerah yang luar biasa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Tiada daya dan upaya kecuali dengan pertolongan Allah SWT.
2. Kedua orang tua saya serta ayuk dan adik saya yang tak henti-hentinya selalu mendoakan dan memotivasi untuk senantiasa bersemangat dan tak mengenal kata putus asa. Terima kasih atas segala dukungan dan juga bantuan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak **Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE, IPU., ASEAN. Eng**, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak **Prof. Dr. M. Adam, S.E., M.E** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak **Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M** selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Ibu **Lina Dameria Siregar, S.E., M.M** selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.
7. Ibu **Hj. Nofiawaty, S.E., M.M.** selaku dosen pembimbing. Penulis menaruh rasa hormat yang setinggi-tingginya kepada beliau atas kesabaran, perhatian, dan

waktu yang telah disediakan untuk memberikan bimbingan, arahan, saran, masukan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Ibu **Hera Febria Mavilinda, S.E., M.Si.** selaku dosen penguji yang bersedia meluangkan waktunya untuk datang menguji dan memberikan saran dalam perbaikan skripsi.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberi ilmu dan pengalaman yang luar biasa selama ini.
10. Teman-teman seperjuangan yang selalu hadir dalam masa-masa sulit penulis yaitu, Ajik, Farisa, Cici, dan Anti. Terima kasih atas dukungan dan semangat yang selalu kalian berikan kepada saya.
11. Teman-teman Manajemen Angkatan 2019, yang sudah memberikan pengalaman selama di bangku perkuliahan.
12. Keluarga Besar IMASFEK UNSRI, yang telah memberikan pelajaran berharga dalam kehidupan organisasi kampus sehingga penulis bisa terinspirasi dalam pembuatan skripsi ini.
13. Terakhir, saya ingin berterima kasih pada diri saya sendiri yang telah berhasil melalui berbagai macam rintangan yang dilalui selama proses perkuliahan.

Demikian, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penyusun dan bagi pembaca sekalian.

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KANTOR KAS
BALAYUDHA PALEMBANG**

Oleh:

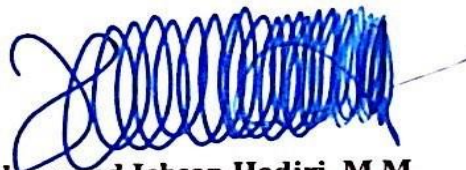
Muhammad Daffa Dhiya'ulhaq

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang sebanyak 100 nasabah. Teknik pengambilan sampel dari penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 16. Teknik analisis menggunakan uji T, uji F, serta Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang. Variabel *Emphaty* merupakan variabel yang paling dominan di Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah*

Mengetahui,
Ketua jurusan Manajemen

Pembimbing Skripsi



Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, M.M
NIP. 198907112018031001



Hj. Nofiaty, S.E., M.M.
NIP. 196911081994012001

ABSTRACT**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION OF SUMSEL BANK BABEL SYARIAH BALAYUDHA
CASH OFFICE PALEMBANG**

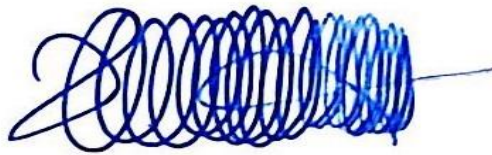
By:

Muhammad Daffa Dhiya'ulhaq

This study aims to determine the Quality of Service on Customer Satisfaction of Bank Sumsel Babel Syariah Balayudha Palembang Cash Office. The population in this study were 100 customers of Bank Sumsel Babel Syariah Palembang Balayudha Cash Office. The data collection method used in the study was obtained from a questionnaire. The sampling technique for this study used a purposive sampling technique. Data processing in this study used the SPSS version 16 program. The analysis technique uses the T test, F test, and Multiple Linear Regression Analysis. The results showed that the variable Service Quality consisting of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty had a significant effect on Customer Satisfaction of Bank Sumsel Babel Syariah Balayudha Cash Office Palembang. The Empathy variable is the most dominant variable in Service Quality on Customer Satisfaction.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction

*Approve by,
Chairman of The Management
Department*



Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, M.M
NIP. 198907112018031001

Advisor



Hj. Nofiawaty, S.E., M.M.
NIP. 196911081994012001

ASLI

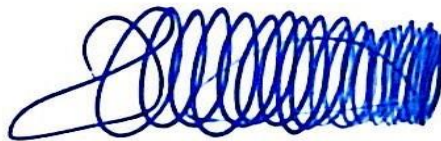
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
25/6/2020

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Saya dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa:

Nama : Muhammad Daffa Dhiya'ulhaq
NIM : 01011381924169
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang

Mengetahui,
Ketua jurusan Manajemen



Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, M.M
NIP. 198907112018031001

Pembimbing Skripsi



Hj. Nofiaty, S.E., M.M.
NIP. 196911081994012001

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Muhammad Daffa Dhiya'ulhaq
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 28-06-2001
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Griya Talang Kelapa Blok IV NO.173 RT.22 RW.07
Alamat Email : daffadhiyaulhaq63@gmail.com
No Hp : 082176903644
Pendidikan Formal
Sekolah Dasar : SD Muhammadiyah 14 Palembang
SMP : SMP IT AL-FURQON Palembang
SMA : SMAN 6 Palembang
Perguruan Tinggi : Universitas Sriwijaya



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	xi
RIWAYAT HIDUP	xii
DAFTAR ISI	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II.....	11
STUDI KEPUSTAKAAN	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	14
2.1.3 Kepuasan Nasabah.....	18
2.1.4 Mengukur Kepuasan Nasabah	20
2.1.5 Faktor Pendorong Kepuasan Nasabah	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24

2.3	Alur Pikir	32
2.4	Hipotesis	33
BAB III		35
METODE PENELITIAN		35
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	35
3.2	Rancangan Penelitian.....	35
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	35
3.3.1	Jenis Data.....	35
3.3.2	Sumber Data	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5	Populasi dan Sampel.....	37
3.5.1	Populasi	37
3.5.2	Sampel.....	37
3.6	Teknik Analisis.....	39
3.7	Instrumen Penelitian	40
3.7.1	Uji Validitas.....	40
3.7.2	Uji Reliabilitas	40
3.7.3	Uji Hipotesis	41
3.8	Analisis Regresi Berganda	44
3.9	Definisi Operasional Variabel	46
BAB IV		49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
4.1.1	Visi dan Misi Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang	49
4.2	Hasil Penelitian.....	50
4.2.1	Karakteristik Responden	50
4.2.2	Deskripsi Data Penelitian.....	54
4.2.3	Hasil Uji Statistik.....	55
4.3	Pembahasan.....	63
BAB V.....		74

KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah	5
Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian	32
Gambar 4.1 Jenis Kelamin	50
Gambar 4.2 Usia	51
Gambar 4.3 Frekuensi Berkunjung	52
Gambar 4.4 Sumber Informasi	53
Gambar 4.5 Siapa Yang merekomendasikan.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Pedoman Interpretasi terhadap korelasi	41
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 4.1 Uji Validitas Tangible	55
Tabel 4.2 Uji Validitas Reliability	56
Tabel 4.3 Uji Validitas Responsiveness.....	56
Tabel 4.4 Uji Validitas Assurance	56
Tabel 4.5 Uji Validitas Emphaty	56
Tabel 4.6 Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	56
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Tangible	57
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Reliability	57
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Responsiveness	58
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Assurance.....	58
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Emphaty.....	58
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah	59
Tabel 4.13 Uji F (Simultan)	59
Tabel 4.14 Uji T (Parsial).....	60
Tabel 4.15 Uji Regresi Linier Berganda	62

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perbankan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang bervariasi sesuai dengan pertumbuhan ekonomi nasional. Pengembangan industri perbankan syariah di Indonesia dilandasi oleh Undang-Undang (UU) yang dikeluarkan oleh Pemerintah, maupun kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh otoritas perbankan. Salah satu yang melandasi awal perkembangan perbankan syariah adalah Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008 (Apriyanti, 2018).

Perkembangan perekonomian nasional yang dihadapi dunia usaha saat ini sangat cepat dan dinamis (Suhendro, 2018). Bank Syariah merupakan salah satu produk perbankan yang berlandaskan sistem perekonomian islam (Surakarta, n.d.). Di Indonesia perkembangan perbankan syariah sangat baik dan mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Persaingan ini tidak dapat dihindari oleh karena itu pihak bank berupaya bersaing dengan bank lainnya dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik dan unggul untuk menarik minat masyarakat menjadi nasabah bank tersebut. Dengan adanya pelayanan yang baik dan unggul yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan pada diri nasabah terhadap bank. Usaha yang paling penting dalam mempertahankan nasabah adalah memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah merasa puas dengan kinerja yang diberikan

bank tersebut. Nasabah memiliki peran penting dan besar dalam pendapatan sebuah bank, hal ini secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap eksistensi perbankan itu sendiri. Keberlangsungan bank dan keuntungan bank dapat dilakukan dengan meningkatnya kepuasan nasabah biasanya dilihat dari cara pelayanan yang akan diberikan.

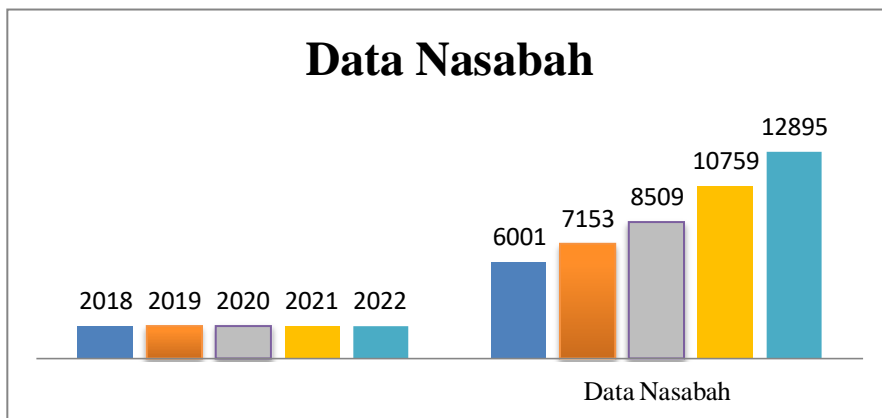
Kualitas Pelayanan dalam sebuah perusahaan dapat menentukan berlangsungnya ikatan perusahaan dengan nasabah dalam jangka panjang (Tjiptono, 2016) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Menyatakan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan (Lubis & Andayani, 2017). Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan nasabah, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan nasabah, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada perusahaan yang menyediakan layanan dalam memenuhi harapan nasabah secara konsisten (Wahab et al., 2017). Jadi dapat disimpulkan kualitas pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan perusahaan dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan nasabah sehingga akan menimbulkan kepuasan kepada nasabah yang menerimanya.

Kepuasan nasabah merupakan mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan (Lubis & Andayani, 2017). Nasabah yang puas akan melakukan transaksi ulang diperusahaan tersebut dan mereka akan merekomendasikan pada orang lain atas apa yang mereka rasakan. Kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat menentukan dalam citra perusahaan, kekecewaan nasabah dalam menerima pelayanan bisa menjadikan kehancuran perusahaan dimasa mendatang (Puspani et al., 2020). Agar nasabah dapat dipertahankan, tentu harus dilakukan pelayanan optimal bagi nasabah dan untuk menciptakan kepuasan nasabah perusahaan dituntut untuk melakukan berbagai perubahan dalam hal ketersediaan sumber daya manusia, mutu layanan, maupun gedung yang bersih dan nyaman. Berbagai perubahan tersebut diharapkan dapat menciptakan kepuasan nasabah.

Perbankan syariah telah ditetapkan pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah (Nur Ikhsan, Rama Riyaldi, Sinta Bella, 2022). Adanya Bank Syariah di Indonesia diakibatkan dari kebutuhan manusia yang menginginkan adanya sarana perbankan lain dalam memberikan layanan perbankan yang sesuai dengan hukum syariah Islam. Alasan dipilihnya Bank Sumsel Babel Syariah karena Bank Sumsel Babel Syariah meraih prestasi *Servie Excellence Award 2021* dan meraih *Top BUMD Awards* pada tahun 2022. Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang yang berlokasi di Jl. Balayudha KM. 4,5 Palembang merupakan industri jasa keuangan atau badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat

dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya. Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang juga berupaya meningkatkan kepuasan nasabah dengan cara melakukan dan memberikan pelayanan yang terbaik guna memenuhi ekspektasi dari nasabah. Fakta di lapangan masih ada sebagian nasabah yang menilai dan melihat bahwa pelayanan yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang tersebut masih belum maksimal. Masih ada karyawan bank tersebut yang tidak profesional ketika nasabah bertransaksi, serta sedikit senyum saat melayani nasabahnya. Fakta lainnya, ruang tunggu Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang tidak terlalu luas, serta kursi yang tersedia juga tidak terlalu banyak. Sehingga menyebabkan beberapa nasabah harus berdiri, bahkan sampai menunggu di luar.



Sumber : Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang,2023

Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah

Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang mengalami kenaikan jumlah nasabah dalam lima tahun terakhir. Hal ini dapat dilihat dari catatan statistik Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang pada tahun 2018 ada 6001 nasabah, tahun 2019 nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang juga mengalami kenaikan jumlah nasabah menjadi 7153 nasabah, tahun 2020 nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang juga mengalami peningkatan jumlah nasabah menjadi 8509 nasabah, di tahun 2021 nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang juga mengalami peningkatan jumlah nasabah menjadi 10759 nasabah, dan di tahun 2022 nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang juga mengalami peningkatan jumlah nasabah menjadi 12895 Nasabah. Peningkatan jumlah nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Kas Balayudha Palembang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang ada di Bank Sumsel Babel Kantor Kas

Balayudha Palembang. Kualitas Pelayanan memiliki beberapa dimensi yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) (Nasyrah, Darwis, 2017). Hal-hal tersebut sangat penting dalam industri jasa yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. sebagai berikut:

Bukti Fisik (*Tangibles*) adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. Bukti Fisik (*Tangible*): Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang memiliki ruang tunggu untuk nasabah, tempat parkir untuk nasabah, dan toilet yang bersih.

Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya. Keandalan (*Reliability*): Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang memiliki karyawan yang handal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu ketepatan waktu dan ketelitian, ketika memberikan pelayanan kepada nasabah.

Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang memiliki karyawan cepat tanggap

dalam melayani keluhan dan responsif ketika nasabah meminta bantuan serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

Keyakinan (*Assurance*) adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Keyakinan (*Assurance*): Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang memiliki pengetahuan yang luas terkait produk yang ditawarkan sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya nasabah, seperti karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah dalam bertransaksi dan ada petugas keamanan (satpam) yang berjaga di bank sumsel babel syariah kantor kas balayudha Palembang sehingga memberi kesan aman terhadap nasabah.

Empati (*Empathy*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan nasabah secara akurat dan spesifik. Empati (*Empathy*): Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang memberikan informasi terkait produk yang ada di bank sumsel babel syariah kantor kas balayudha Palembang kepada nasabah, karyawan bank sumsel babel syariah kantor kas balayudha Palembang memberikan pelayanan dengan senang hati kepada nasabah dan karyawan sumsel babel syariah kantor kas balayudha Palembang kepada nasabah, membantu nasabah ketika mengalami kesulitan dalam bertransaksi.

Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan serta fenomena yang terjadi di lapangan penulis tertarik menjadikan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang menjadi objek penelitian yang akan diteliti ditambah dengan data grafik nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang selama periode 2018-2022 terus mengalami peningkatan jumlah nasabah. Jumlah nasabah yang terus meningkat ini dapat penulis jadikan populasi dan sampel dalam penelitan ini secara ilmiah. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian Latar Belakang Masalah, maka rumusan masalah adalah

1. Apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang secara Simultan maupun Parsial ?
2. Variabel manakah yang dominan dari dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang secara Simultan maupun Parsial
2. Untuk mengetahui Variabel yang dominan dari dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha Palembang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai pengetahuan yang dapat dipergunakan dengan baik sebagai sumber dari informasi, referensi serta literatur bagi peneliti lain yang akan mengembangkan penelitian ini yang tentunya dengan variabel yang sama.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini diharapkan agar dapat menambah informasi sebagai bahan pembelajaran, wawasan serta ilmu pengetahuan yang luas mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan sebagai acuan bagi peneliti yang selanjutnya terutama tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.

3. Bagi Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, manfaat dan menjadi bahan masukan bagi karyawan dan manajemen Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha dalam memberikan pelayanan serta meningkatkan fasilitas yang baik bagi nasabah agar selalu setia dan percaya terhadap Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Balayudha.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab., et all. (2017). Political Connections, Corporate Governance, and Tax Aggressiveness in Malaysia. *Emerald Insight*, Vol 25 No. 3, 424-45.
- Akmalia, Riska. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1 dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi. *Institutional Digital Repository UIN Antasari Banjarmasin* 2023.
- Ali Hasan. *Marketing*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Medpress, 2008
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*, Bandung: CV. Alfabeta, 2002.
- Apriyanti,(2018). Pentingnya Kemasan terhadap Penjualan Produk Perusahaan. *Sosio e-kons*, 10(1), 20. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i1.2223>.
- Arianti, N., & Pramudita, D. A. (2022). Implementasi Pembelajaran Abad 21 Melalui Kerangka Community of Inquiry Dengan Model Think Pair Share. *Jurnal Visi Ilmu Pendidikan*, 14(1), 65–73.
- Atmaja, 2018. “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB”. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 1.
- Basu Swasta Irawan. *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty, 2008
- Cokorda Istri Agung Krisna Dewil I Gede (2018). “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali”. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 8, 2018:4539-4569
- Chandra Satria, Doly Nofiansyah dan Nelson Mandela. “Pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Sumsel Palembang”. *Khozana: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Islam* 2020.
- Charis, Zulfikri D. dan Ahmad Ajib R. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Al-Tijary* Vol. 3, No.2, 2018.
- Dhita Tresiya, Djunaidi, dan Heri Subagyo. “Pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa ojek online go-jek dikota Kediri”. *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi* Vol 1, No 2 (2018)
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.

- Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*, Cet. Ketiga, Jawa Timur: Banyumedia Publishing, 2007.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Galih Luhur Pambudi. 2020. Pengaruh Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Commitment, Customer Value Terhadap Customer Behavioral Loyalty Pada Layanan Internet IndiHome Di Surabaya. *Calyptra : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol. 6 No. 2 (2017)
- Gounaris, S., Dimitriadis, S., & Stathakopoulos, V. (2010). "An examination of the effects of service quality and satisfaction on customers' behavioral intentions in e-shopping". *Journal of Services Marketing*, 24, 142–156.
- Husain Umar. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006
- Imam Ghozali. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graham Ilmu, 2006.
- Irsan Andri Siregar. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang padangsidempuan". *Almasharif: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman: Vol 6, No 2 (2018)*.
- Januarisya, Respati Edy, Yulianto Andriani Kusumawati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Bca Kcu Pusat Kota Malang)". *Jurnal Administrasi Bisnis: Vol. 41 No. 1 (2016): Desember*.
- Junestrada Diem, 2023. Kualitas pelayanan untuk mempertahankan pelanggan, noer fikri: cv. Amanah
- Kasmir. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta, 2017.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid II, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Lubis, Alfi Syahri dan Andayani, Nur Rahmah, (2017), "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam", *Journal of Business Administration*, Vol. 1, No. 2, Hal: 86-97.

- Lupiyoadi Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Lupiyoadi, Rambat (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Meli Andriyani, Riski Ardianto. “Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada bank yang bertempat tinggal di daerah cibubur”. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* Vol. 1 No. 02 (2020): Ekomabis Edisi Juli 2020Ni Putu Lenny Pratiwi, Dan Ni Ketut Seminari. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah*”. E- Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 5, 2015 : 1422-1433.
- Nasrudin, Endin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Nur Ikhsan, Rama Riyaldi, Sinta Bella, Sindi Blansisk, Mekanisme Tasbih (Tabungan Siap Beribadah Haji) Pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pasar 16 Ilir, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* Vol. 2, No. 1 Maret 2022.
- Pratiwi, Ni Putu Lenny dan Seminari, Ni Ketut 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah*. *EJurnal Manajemen Unud*. Vol. 4 No. 5.
- Reinhard K. Soromi F. A. O. Pelleng J. A. F. Kalangi, 2019, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi*, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 9. No. 1
- Respati, Januarisya. Edi Yulianto, dan Andriani Kusumawati, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank BCA KCU Pusat Kota Malang)*. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawidjaya. (*Jurnal Administrasi Bisnis (JB)* vol. 41 No. 1 Desember 2016)
- Rorim Panday dan Muhammad Fadhli Nursal. (2021). *The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty*. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 384–405.
- Rusmahafi Fikri dan Wulandari Ririn. *Membidik Nasabah Bank Syariah*. Yogyakarta: CV. Nas Media Pustaka, 2020.

- Siregar, Irsan andri. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman.
- Sugiyono, 2011. Metode penelitian kuantitatif dan R & D, Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Tresiya, Dhita., Djunaidi., & Subagyo, Heri. (2019). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek di Kota Kediri”. JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi. Volume 1, Nomor 2 (hlm. 208-224).
- Wahab, Wirdayanti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industry Perbankan Syariah Di kota Pekanbaru”. Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam Irsan Andri Siregar (2018).
- Zulfikri Charis Darmawan, dan Ahmad Ajib Ridlwan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam: Al-Tijary Vol. 3, No. 2, Juni 2018.