

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN CUSTOMER SERVICE DAN  
TELLER TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA  
BPRS MADINA SEJAHTERA YOGYAKARTA  
SKRIPSI**



Oleh:

Jannatul Fitri Chairah

2000032081

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu  
dalam bidang Ilmu Ekonomi Perbankan Syariah

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA**

**2024**

**NOTA DINAS**

Andy Putra Wijaya, S.E.I.,M.S.I

Pembimbing Skripsi

Universitas Ahmad Dahlan

Hal : Persetujuan Munaqasyah

Lampiran : 3 eks

Kepada  
Kaprodik Perbankan Syariah  
Universitas Ahmad Dahlan  
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Jannatul Fitri Chairah  
NIM : 2000032081  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Tugas : Pengaruh kualitas layanan customer service dan teller  
Akhir terhadap loyalitas nasabah pada BPRS madina sejahtera  
Yogyakarta

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian munaqasyah  
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta 10 juli 2024  
Pembimbing



Andy Putra Wijaya, S.E.I.,M.S.I  
NIPM.198707042021041111136209

## SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jannatul Fitri Chairah  
NIM : 2000032081  
Email : Jannatul2000032081@webmail.uad.ac.id  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam  
Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi “Pengaruh kualitas layanan customer service dan teller terhadap loyalitas nasabah pada BPRS madina syariah sejahtera Yogyakarta”. Ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang ditulis orang lain sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi ini ataupun perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika karya tulis ilmiah yang lazim. Apabila terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Jakarta, 10 juli 2024



Jannatul Fitri Chairah  
NIM.2000032081



# UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206  
Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/302/D.3/VIII/2024

Tugas akhir dengan Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
CUSTOMER SERVICE DAN TELLER  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA  
BPRS MADINA SEJAHTERA  
YOGYAKARTA

Nama : Jannatul Fitri Chairah

NIM : 2000032081

Telah diujikan pada tanggal : 19/07/2024

Nilai Ujian : B+

dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.

Mengetahui

Yogyakarta, 06 Agustus 2024

Dekan  
Fakultas Agama Islam

1960 Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah



Dr. Anis Rahman, M.Pd.I.  
NIPM 19900720201601111133468

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I.  
NIPM 198603162016101110889835

## PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI

Skripsi berjudul: Pengaruh kualitas layanan customer service dan teller digital m-banking terhadap loyalitas nasabah pada BPRS madina sejahtera Yogyakarta

Nama : Jannatul Fitri Chairah

Nim : 2000032081

Progam Studi : Pebankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Andy Putra Wijaya, S.E.I., M.S.I. 

Penguji I : Akhmad Arif Rifan, S.H.I., M.S.I. (.....)

Penguji II : Sunu Prasetya Adi, S.E.Sy., M.E. (.....)

Diuji di Yogyakarta pada tanggal: 19 juli 2024

Waktu : 08.00-09.30

Nilai : B+

Hasil : ~~Lulus tanpa perbaikan~~/lulus dengan perbaikan/tidak  
lulus

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

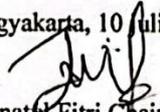
Nama : Jannatul Fitri Chairah  
NIM : 2000032081  
Email : Jannatul2000032081@webmail.uad.ac.id  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh kualitas layanan customer service dan teller terhadap loyalitas nasabah pada BPRS madina sejahtera Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 10 Juli 2024

  
Jannatul Fitri Chairah  
NIM.2000032081

## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jannatul fitri chairah  
Nim : 2000032081  
Fakultas : Agama Islam  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh kualitas layanan customer service  
dan teller terhadap loyalitas nasabah pada  
BPRS madina sejahtera Yogyakarta

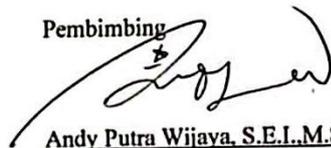
Dengan ini menyatakan hak sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut: Saya (~~mengizinkan/tidak mengizinkan~~) karya tersebut diunggah ke dalam Respository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui

Yogyakarta 10 juli 2024

Pembimbing

  
Andy Putra Wijaya, S.E.I., M.S.I  
NIPM. 198707042021041111136209

  
Jannatul fitri chairah  
NIM. 2000032099

## **HALAMAN MOTTO**

“Dan bersabarlah kamu sesungguhnya janji Allah adalah benar”.

(QS Al-Ruum : 60)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses nikmati saja lelah-lelah itu,lebarkan lagi rasa sabar itu,semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan,mungkin tidak akan selalu berjalan lancer, tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”.

(Boy Chandra)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang. Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan, sehingga saya dapat menyelesaikan pembelajaran di bangku perkuliahan dan dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul Pengaruh kualitas layanan customer service dan teller terhadap loyalitas nasabah BPRS madina sejahtera Yogyakarta, dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Ahmad Dahlan.

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini:

1. Allah SWT yang telah memberikan saya kesehatan, kesempatan, dan nikmat karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga akhir.
2. Kedua orang tua saya yang saya hormati dan saya cintai (Bapak Muhidin Usman & Mama Asmah H.A. wahab). Terima kasih telah menjadi orang tua yang terbaik untuk saya, dan tidak pernah lelah bekerja keras untuk selalu memenuhi kebutuhan maupun keinginan yang saya minta, dan yang selalu mendukung untuk meraih cita-cita saya serta selalu mendoakan saya di setiap langkah yang saya lalui dan selalu mengajarkan untuk selalu rendah hati, sederhana, selalu kuat dan tidak mudah menyerah dalam keadaan apapun.
3. Abang saya Avif Subarka & Afib Subarki dan Adik saya Naufal Hayati Terimakasih atas segala do'a, usaha dan support yang telah diberikan kepada saya dalam proses pembuatan skripsi.
4. Dosen Pembimbing Skripsi Andy Putra Wijaya, S.E.I.,M.S.I yang Saya Hormati, terima kasih Sudah membimbing saya dengan penuh kesabaran dan motivasi dari awal hingga tugas akhir Skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Dosen Pembimbing Akademik Bapak Sunu Prasetya Adi, S.E.Sy., M.E. yang saya hormati, terima kasih yang telah bersedia membimbing penulis dari awal duduk dibangku perkuliahan sampai akhir perkuliahan.
6. Dosen Fakultas Agama Islam Prodi Perbankan Syariah yang selalu memberikan bimbingan dan dorongan motivasi terbaik kepada mahasiswanya.
7. Teruntuk sahabat-sahabat saya Sri agustinaningsih, Widia Purwitasari, Nurasni A. Usman dan Nurul Hayat Yunus. yang sangat membantu dan meluangkan waktunya untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kebaikan kalian menjadi amal jariyah di Akhirat kelak Amin.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sumber rujukan untuk transliterasi Arab-Latin berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidakdilambangkan	Tidakdilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	komaterbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Konsonan Rangkap Karena Syaddah ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

## 3. Ta'marbutah di Akhir Kata ditulis h

حكمة	Ditulis	Ḥikmah
علة	ditulis	'illah
كرامة الأولياء	ditulis	Karāmah al-auliyā'
زكاة الفطر	ditulis	Zakāh al-fiṭri

## 4. Vokal Pendek

َ	Fatḥah	ditulis	A
فعل		ditulis	fa'ala
ِ	kasrah	ditulis	i

ذکر	ḍammah	ditulis	ḡukira
ـ		ditulis	u
يذهب		ditulis	yaḡhabu

### 5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	ditulis	ā
	جاهلية	ditulis	jāhiliyyah
2	Fathah + ya' mati	ditulis	ā
	تنسى	ditulis	tansā
3	Kasrah + ya' mati	ditulis	i
	كريم	ditulis	karīm
4	Ḍammah + wawu mati	ditulis	ū
	فروض	ditulis	furūḡ

### 6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati	ditulis	Ai
	بينكم	ditulis	bainakum
2	Fathah + wawu mati	ditulis	au
	قول	ditulis	qaul

**7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof**

أَنْتُمْ	ditulis	a'antum
أَعْدَاتُ	ditulis	u'iddat
لَعْنُ شُكْرْتُمْ	ditulis	la'in syakartum

**8. Kata Sandang Alif + Lam**

Diikuti huruf Qomariyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”. Apabila Syamsiyah ditulis dengan huruf Syamsiyah yang mengikutinya.

الْقُرْآنُ	ditulis	al-Qur'ān
الْقِيَاسُ	ditulis	al-Qiyās
السَّمَاءُ	ditulis	al-Samā'
الشَّمْسُ	ditulis	al-Syam

**9. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis Menurut Penulisannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	ditulis	ẓawī al-furūḍ
أَهْلُ السَّنَةِ	ditulis	ahl as-sunnah

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah atas segala nikmat, karunia Allah, hidayah dan rahmat-Nya, hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada uswah hasanah, Rasulullah saw, keluarga, sahabat, tabi'in, tabi' at dan ummatnya yang senantiasa setia dan istiqomah dengan syariat dan dakwah islam.

Teriring doa dan rasa terima kasih kepada semua pihak, khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T., selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Arif Rahman, S.Pd., M.Pd.I., selaku dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan
3. Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. selaku kaprodi Perbankan Syariah Universitas Ahmad Dahlan.
4. Dosen Pembimbing Bapak Andy Putra Wijaya, S.E.I.,M.S.I. yang dengan sabar dan ikhlas memberikan segala bimbingan, arahan, nasihat serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini juga dapat menyelesaikan studi di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.
5. Dosen Pembimbing Akademik Bapak Sunu Prasetya Adi, S.E.Sy., M.E. yang saya hormati, terima kasih yang telah bersedia membimbing penulis dari awal duduk dibangku perkuliahan sampai akhir perkuliahan.
6. Kepada seluruh dosen dan karyawan Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya selama berkuliah di Universitas Ahmad Dahlan

Melalui skripsi ini, penulis dapat menyalurkan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama kuliah dan berharap dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunannya, untuk itu diperlukan masukan, saran maupun kritikan yang membangun dari semua pihak.

Yogyakarta, 10 juli 2024

Penulis



Jannatul Fitri Chairah

## ABSTRAK

Bank merupakan lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa yang salah satu tugasnya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat. Persaingan yang semakin ketat dalam dunia perbankan menuntut peningkatan daya saing di sektor perbankan, semakin ketatnya persaingan didunia perbankan berarti semakin dibutuhkan pegawai yang baik dan mampu meningkatkan persaingan dalam tuntutan kerja yang profesional pegawai menimbulkan tekanan yang harus dihadapi oleh pegawai dalam lingkungan kerjanya, selain dari lingkungan kerja tekanan juga timbul dari lingkungan sosial

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis "Pengaruh kualitas layanan customer service dan teller terhadap loyalitas nasabah BPRS madina sejahtera Yogyakarta" Penelitian ini dilakukan di kota yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BPRS Madina Sejahtera. Dengan sampel yang diambil sebanyak 100 orang nasabah. Penelitian ini menggunakan sampel dengan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dan teknik analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda dengan alat analisis SPSS versi 23.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwasannya secara parsial variabel pengaruh layanan customer service dan pelayanan teller hubungan positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kemudian melalui uji f kedua variable independent dalam penelitian ini terdapat Hubungan secara simultan terhadap loyalitas nasabah yaitu nilai F hitung sebesar  $58,894 > 3,09$  (f tabel) Selain itu nilai signifikan pada penelitian ini sebesar  $0,000 < 0,005$ . Artinya variabel pengaruh layanan customer service dan teller Secara bersama-sama terdapat hubungan Positif terhadap loyalitas nasabah BPRS Madinah Sejahtera Yogyakarta.

**Kata kunci:** *layanan customer service, teller dan loyalitas nasabah*

## DAFTAR ISI

<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN TIDAK PLAGIASI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Batas Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Kerangka Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Pemikiran .....	34
D. Hipotesis.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Jenis Penelitian .....	36
B. Populasi dan Sampel .....	36
C. Variabel penelitian .....	38
D. Uji Instrumen Penelitian.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data .....	44
F. Tehnik Analisis Data.....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>

A.	Karakteristik Responden .....	50
B.	Hasil Uji Instrumen .....	53
C.	Uji Hipotesis .....	65
D.	Uji Asumsi Klasik .....	68
E.	Regresi Linear Berganda .....	71
F.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	73
G.	Pembahasan .....	74
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>77</b>
A.	Kesimpulan.....	77
B.	Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>78</b>
<b>Lampiran .....</b>		<b>83</b>