

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DAN
TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BSI
CABANG BELITANG**

SKRIPSI



Oleh:

Risma Maltalisa

NIM. 1800032019

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat penulisan skripsi pada Program Studi
Perbankan Syariah

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

2023

**THE INFLUENCE OF THE SERVICE QUALITY OF CUSTOMER
SERVICE AND TELLER ON CUSTOMER SATISFACTION
AT THE BELITANG BRANCH OF BSI BANK**

THESIS



By:

Risma Maltalisa

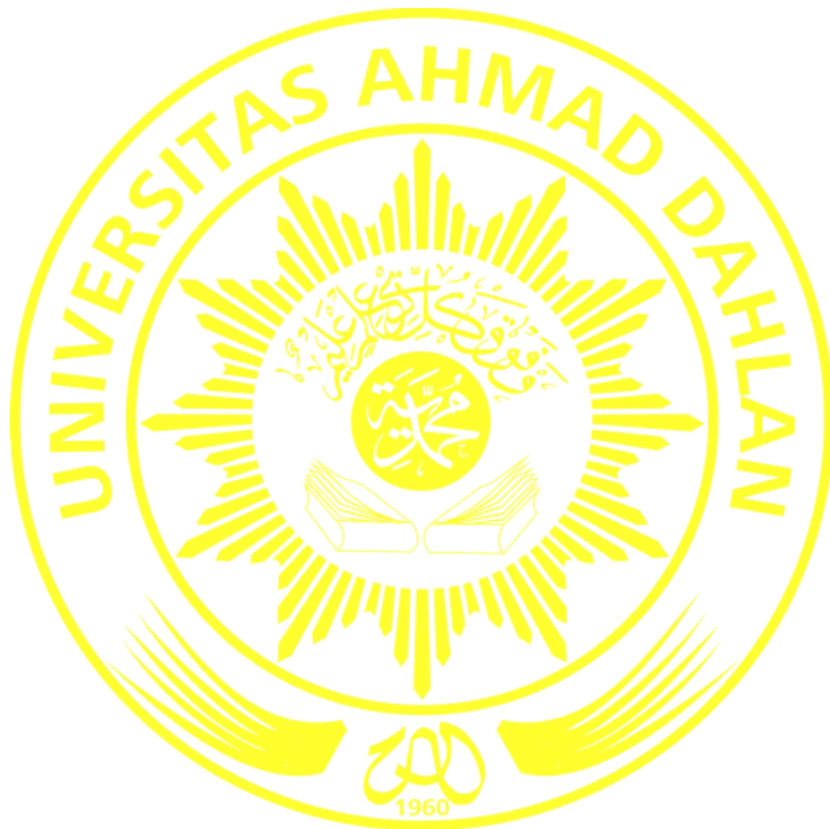
Student ID: **1800032019**

Submitted to the Department of Islamic Banking Faculty of Islamic Studies of
Universitas Ahmad Dahlan to complete the Requirement for obtaining the
Bachelor's Degree in Economics

**FACULTY OF ISLAMIC STUDIES
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PENYEKAT



NOTA DINAS

Dr. Riduwan, M.Ag.
Pembimbing Skripsi
Universitas Ahmad Dahlan

Hal : Persetujuan Munaqasyah
Lamp : 3 eks

Kepada
Yth. Kaprodi Perbankan Syariah
Universitas Ahmad Dahlan
Di
Yogyakarta

Assalamualaikum Wr.Wb

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

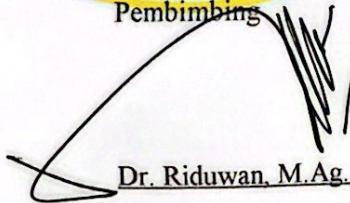
Nama	: Risma Maltalisa
NIM	: 1800032019
Fakultas	: Agama Islam
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer service Dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI Cabang Belitang

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian munaqasyah.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 17 Maret 2023

Pembimbing


Dr. Riduwan, M. Ag.

NIY. 60161000

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risma Maltalisa

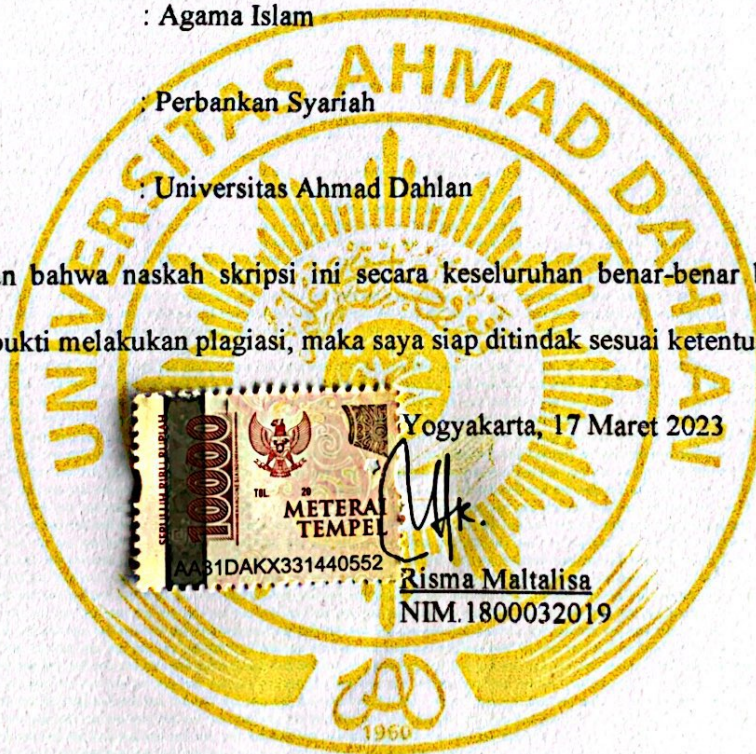
NIM : 1800032019

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan yang berlaku.





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 : F9/906.4/D.3/III/2023

Tugas akhir dengan Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE DAN TELLER
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BANK BSI CABANG BELITANG

Nama : Risma Maltalisa

NIM : 1800032019

Telah diujikan pada tanggal : 17 Maret 2023

Nilai Ujian : 76,3

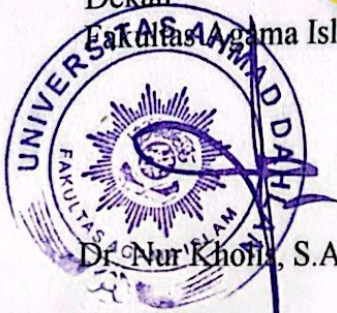
dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.

Mengetahui

Yogyakarta, 24 Maret 2023

Dekan
Fakultas Agama Islam

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr. Nur Khoir, S.Ag., M.Ag

NIY 60010350

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

60161001

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI

Skripsi Berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI Cabang Belitang

Nama : Risma Maltalisa

NIM : 1800032019

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian Munaqasyah:

Ketua : Dr. Riduwan, M.Ag.
NIY. 60161000

Penguji I : Drs. Priyono Puji Prasetyo, M.Si., Ak.
NIY. 196709172005011001

Penguji II : Pribawa E Pantas, S.E.Sy., M.E.K.
NIY. 60160998

Diuji di Yogyakarta pada :

Tanggal : 17 Maret 2023

Waktu : 07.30 – 08.30

Nilai : A- / 76,3

Hasil : Lulus dengan perbaikan

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risma Maltalisa
NIM : 1800032019
Email : risma1800032019@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI Cabang Belitang

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 di 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 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 dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karena saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan

Yogyakarta, 17 Maret 2023


Risma Maltalisa
NIM.1800032019

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Risma Maltalisa
NIM : 1800032019
Email : risma1800032019@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Agama Islam
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service dan
Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada
Bank BSI Cabang Belitang

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur, mengakses, serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):

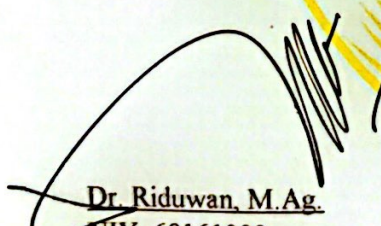
☒ Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui
Pembimbing

Yogyakarta, 17 Maret 2023

Peneliti


Dr. Riduwan, M.Ag.
NIY. 60161000


Risma Maltalisa
NIM.1800032019

MOTTO

“Apapun yang menjadi Takdirmu, akan menemukan jalannya untuk menemukanmu” – Ali bin Abi Thalib

“Dan mudahkanlah untukku urusanku” (QS. Thaha : 26)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi ALLAH SWT berkat rahmat serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tua dan Keluarga, untuk Papa dan Mama terimakasih atas doa dan dukungannya selama ini, dan untuk mbh idokku terimakasih selalu mendoakanku walaupun dari jauh.
2. Dosen Pembimbing Akademik, Terima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak Akhmad Arif Rifan S.H.I., M.S.I yang telah menjadi Dosen Pembimbing Akademik saya selama di bangku perkuliahan.
3. Dosen Pembimbing Skripsi, Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Riduwan, M.Ag yang telah menjadi Dosen Pembimbing Skripsi saya yang sangat memberikan kemudahan dan tidak mempersulit mahasiswa serta segala bantuan dan arahan yang senantiasa diberikan dalam pengerjaan skripsi.
4. Jajaran Dosen Program Studi Perbankan Syariah
Terima kasih atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan kepada saya semoga saya dapat mengaplikasikan baik di kemudian hari.
5. Almamater Universitas Ahmad Dahlan terima kasih telah menjadi tempat saya menimba ilmu, memberikan sarana dan prasarana yang baik untuk mendukung masa perkuliahan.
6. Sahabat Terbaik
Terimakasih untuk para sahabatku karena sudah menjadi penguat dan penyemangat untuk saya bisa sampai di tahap ini untuk Vhero, Ook, Zail, Novi, Yunia, Mareta, Bella, Fira, Ate, Salsa
Terima kasih atas dukungan yang selalu diberikan dari awal hingga akhir.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Mendengar lagi Maha Melihat dan atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan tidak adanya suatu halangan. Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi ini maka peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.H. Muhclas, M.T selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
2. Bapak Dr. H. Nur Kholis, M.Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan
3. Bapak Dwi Santosa Pembudi, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.
4. Dosen Pembimbing Akademik Bapak Akhmad Arif Rifan, S.H.I, M.S.I yang telah membimbing serta memberi arahan selama tujuh semester masa perkuliahan.
5. Dosen pembimbing skripsi Bapak Dr. Riduwan, M.Ag _yang selalu sabar dalam membimbing serta mendukung penulis dengan baik.
6. Seluruh dosen dan karyawann di Fakultas Agama Islam yang telah mendidik dan memberikan banyak ilmu kepada penulis

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	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba ^{''}	B	Be
ت	ta ^{''}	T	Te
ث	ša ^{''}	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan 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	es dan ye
ص	šad	š	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	„	koma terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	fa ^{''}	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	„el
م	Mim	M	„em
ن	Nun	N	„en
و	Waw	W	W
ه	ha ^{''}	H	Ha
ء	Hamzah	„	Apostrof
ي	ya ^{''}	Y	Ye

2. Konsonan Rangkap Karena Syaddah ditulis Rangkap

متعددة عدة	Di- tulis Dituli s	<i>Muta'addidah</i> <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	Zakōh al-fiṭri

4. Vokal Pendek

ـَ	Fathah	ditulis	α
فعل		ditulis	fa''ala
ـِ	kasrah	ditulis	i
ذكر		ditulis	ḡukira
ـُ	ḡammah	ditulis	u
يذهب		ditulis	yazhabu

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	ḡammah + wawu mati	ditulis	ū
	فروض	ditulis	furūḡ

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan dambaan bagi setiap bank karena menunjang keselarasan organisasi dalam jangka panjang dan sangat berpengaruh dalam membentuk loyalitas pada diri konsumen, termasuk pada Bank BSI Cabang Belitang. Salah satu bagian yang bertanggung jawab melayani nasabah secara langsung dan membentuk kepuasan konsumen adalah *frontliner* yaitu *customer service* dan teller. *Customer service* dan teller berkewajiban untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik sekaligus berpedoman pada norma dan aturan administrasi yang digunakan dalam pekerjaannya dalam membentuk kepuasan pada konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dan *teller* secara parsial dan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank BSI Cabang Belitang.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dalam menguji pengaruh dua variabel independen berupa kualitas pelayanan *customer service* dan teller terhadap kepuasan nasabah. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BSI Cabang Belitang, sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan rumus Lemeshow sehingga didapatkan jumlah sampel sebesar 100 orang nasabah. Hasil penyebaran kuesioner penelitian diuji dengan uji regresi linear berganda, uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan CS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada nasabah. Kemudian, kualitas pelayanan teller tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Adapun secara simultan, kualitas pelayanan CS dan kualitas pelayanan teller secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: kepuasan konsumen, kepuasan nasabah, kualitas pelayanan, customer service, teller

ABSTRACT

Customer satisfaction is a priority for every bank since it supports long-term organizational alignment and has a significant influence on creating customer loyalty, and this is also implemented by the Belitang Branch of BSI Bank. One of the departments in an organization that is responsible for serving a customer and ensuring customer satisfaction is the frontline, which consists of customer service and tellers. Customer service and tellers are obliged to provide the best quality service according to the applied administrative norms and rules in carrying out their duties to establish consumer satisfaction. This study aims to examine the influence of the service quality of customer service and tellers partially and simultaneously on customer satisfaction at Belitang Branch of BSI Bank. This study used a qualitative approach in testing two independent variables to examine the influence of customer service quality and tellers on customer satisfaction. The population of this study were all customers of Belitang Branch of BSI Bank, while the sampling technique used was non-probability sampling with the Lemeshow formula, and the number of samples obtained was 100 customers. The results of the research questionnaire were tested with multiple linear regression test, t-test, f-test, and coefficient of determination test. The results showed that customer service quality had a positive and significant influence on customer satisfaction. Meanwhile, teller service quality does not influence customer satisfaction. Simultaneously, the service quality of customer service and tellers have a positive and significant influence on customer satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Customer Service Quality, Teller, Islamic Banking

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya" mati بينكم	ditulis	Ai baina-
2	Fathah + wawu mati قول	ditulis	kumau
		ditulis	qaul

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

أَنْتُمْ	Ditulis	a'antum
أَعِدَّتْ	ditulis	u'iddat
لَيْنَ شَكَرْتُمْ	Ditulis	la'in syakartum

8. Kata Sandang Alif + Lam

Diikuti huruf Qamariyah ditulis dengan menggunakan huruf "al". apabila Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyah yang mengikutinya .

القرآن	ditulis	al-Qur"ān
القياس	ditulis	al-Qiyās
السماء	ditulis	Samā"
الشمس	ditulis	al-Syam

9. Penulisan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat Ditulis menurut penu-lisannya.

ذو الفروض أهل السنة	Di- tulis Ditulis	ẓawi al-furūdahl as-sunnah
---------------------	----------------------	-------------------------------

DAFTAR ISI

HALAMAN PENYEKAT	i
NOTA DINAS.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xi
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
1. Manfaat Teoritis	5
2. Manfaat Praktis.....	6
a. Manfaat Bagi Bank BSI	6
b. Manfaat Universitas	6
c. Bagi peneliti selanjutnya	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Kepuasan	7
1. Nasabah	7
2. Kepuasan Nasabah.....	9
B. Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i>	13
C. Kualitas Pelayanan Teller.....	16
D. Penelitian Terdahulu.....	20
E. Kerangka Konseptual	22
F. Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Metode Penelitian yang digunakan	23

B.	Populasi, Sampling dan Sampel	23
1.	Populasi	23
2.	Sampling.....	24
3.	Sampel	24
C.	Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	26
1.	Sumber Data	26
2.	Variabel penelitian.....	26
3.	Skala Pengukuran	27
D.	Teknik Pengumpulan Data	27
1.	Teknik Pengumpulan Data	27
a.	Observasi	28
b.	Kuesioner (Angket)	28
c.	Dokumentasi.....	29
E.	Teknik Analisis Data	29
1.	Uji Instrumen Penelitian.....	29
a.	Uji Validitas	29
b.	Uji Reliabilitas.....	29
2.	Uji Asumsi Klasik	30
a.	Uji Normalitas data	30
b.	Uji Multikolinearitas	30
c.	Uji Heteroskedastisitas	30
3.	Uji Regresi Linear Berganda	31
4.	Uji Hipotesis	31
5.	Uji t (secara parsial).....	32
6.	Uji F (secara simultan)	32
7.	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		33
A.	Hasil Penelitian.....	33
1.	Deskripsi Objek Penelitian	33
a.	Karakteristik Responden	33
2.	Hasil Uji kualitas Data.....	40
a.	Uji Validitas	40
b.	Uji Reliabilitas.....	42
3.	Uji Asumsi Klasik	43
a.	Uji Normalitas	43
b.	Uji Multikolonieritas	44
c.	Uji Heteroskedastisitas	45
4.	Hasil Uji Hipotesis	47
a.	Uji Regresi Linear Berganda	47
b.	Uji Koefisien Determinasi.....	49

c. Uji T	50
d. Uji F.....	52
B. Pembahasan	54
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan CS (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	54
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	55
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan CS (X1), Kualitas Pelayanan Teller (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	56
4. Kontribusi Pengaruh Kualitas Pelayanan CS (X1) dan Kualitas Pelayanan Teller (X2) pada Kepuasan Nasabah (Y).....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	36
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Terakhir	38
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Sudah Berapa Lama Menjadi Nasabah Bank	39
Tabel 4.7 Uji Validitas	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabelitas	42
Tabel 4.9 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastistas	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	49
Tabel 4.14 Uji T	51
Tabel 4.15 Hasil Uji F	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	22
Gambar 4.1 Heteroskedastistas	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Jawaban Responden	65
Lampiran 2 : Data Uji Validitas	76
Lampiran 3 : Hasil Uji Reliabilitas	82
Lampiran 4 : Hasil Uji Normalitas.....	83
Lampiran 5 : Hasil Uji Heteroskedastitas.....	84
Lampiran 6 : Hasil Uji Regresi Berganda	85