

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN PADA BNI SYARIAH
CABANG BENDUNGAN HILIR**

SKRIPSI

**WULANJANI RAMADONA
2114000123**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN PADA BNI SYARIAH
CABANG BENDUNGAN HILIR**

SKRIPSI

**WULANJANI RAMADONA
2114000123**



**SKRIPSIINI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA BNI SYARIAH CABANG BENDUNGAN HILIR

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan data atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar ke sarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi, maupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 21 Maret 2019



WULANJANI RAMADONA

NPM 211400123

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA BNI SYARIAH CABANG BENDUNGAN HILIR

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Muhammad Ramaditya, BBA.MSc dan diketahui oleh kepala program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagian skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 21 Maret 2019

Pembimbing

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc



Drs. Sumitro, M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA BNI SYARIAH CABANG BENDUNGAN HILIR

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 21 Maret 2019 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1.  Drs. Sumitro, M.Sc

(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. : Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

 (Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen)
3. : Gatot Prabantoro, SE, MM

(Penguji)

4.  Drs. Sumitro, M.Sc

(Penguji)

5. : Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

(Pembimbing)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA BNI SYARIAH CABANG BENDUNGAN HILIR

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan data atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar ke sarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi, maupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 21 Maret 2019

WULANJANI RAMADONA

NPM 211400123

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA BNI SYARIAH CABANG BENDUNGAN HILIR

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Muhammad Ramaditya, BBA.MSc dan diketahui oleh kepala program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagian skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 21 Maret 2019

Pembimbing

Kepala Program Studi S-1 Manajemen

Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

Drs. Sumitro, M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA BNI SYARIAH CABANG BENDUNGAN HILIR

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 21 Maret 2019 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1. : Drs. Sumitro, M.Sc

(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. : Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

(Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen)

3. : Gatot Prabantoro, SE, MM

(Penguji)

4. : Drs. Sumitro, M.Sc

(Penguji)

5. : Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

(Pembimbing)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan kali ini, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen yang telah menyediakan waktu untuk mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini.
2. Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc Selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajamen sekaligus dosen pembimbing yang telah menyediakan tenaga dan pikirannya untuk mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini.
3. Gatot Prabantoro, SE, MM dan Drs. Sumitro, M.Sc selaku dosen pengajar yang telah menyediakan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang berlangsung.
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Selaku Back Office Head BNI Syariah Bendungan Hilir yakni Bapak Irsyaf Septiari dan segenap karyawan yang tidak bisa dapat disebutkan satu-persatu. Terima kasih telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
7. Kedua orang tua yang tidak pernah putus memberikan doa, kasih sayang, kepercayaan dan dukungan moral-material dengan penuh keikhlasan yang begitu besar untuk saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Kepada seluruh saudara dan keluarga saya yang telah memberikan semangat dan dukungan yang besar untuk saya terus berjuang menyelesaikan penelitian ini sebagai suatu syarat kelulusan.
9. Segenap teman-teman Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIEI) khususnya kelas B Manajemen angkatan 2014 dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Terima kasih atas masukan yang membangun dan saling membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung, dan mendoakan peneliti dalam menyelesaikan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Peneliti menyadari sepenuhnya dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan atau kelebihan. Untuk itu, Peneliti mengharapkan kritikan dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 21 Maret 2019

WULANJANI RAMADONA

NPM 2114000123

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wulanjani Ramadona
Npm : 2114000123
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Non-exclusif Royalty-Free Right)** skripsi saya yang berjudul :

FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA BNI SYARIAH CABANG BENDUNGAN HILIR

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 21 Maret 2019

Yang menyatakan

WULANJANI RAMADONA

Wulanjani Ramadona
2114000123
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN PADA BNI SYARIAH CABANG BENDUNGAN HILIR**

ABSTRAK

Usaha perbankan syariah saat ini sangat pesat, terbukti dari semakin banyaknya perbankan yang menggunakan prinsip syariah di berbagai tempat. Sehingga mengharuskan para pelaku usaha untuk lebih memperhatikan keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Sampel penelitian ini adalah 100 orang pelanggan BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir dengan *metode Purposive Sampling*, menggunakan *koefisien determinasi (R²)* dengan SPSS 22.0

Hasil penelitian menemukan secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 1,12%. Secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 3,92%. Secara parsial kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 3,13%.

Penelitian secara simutan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 17,13% dan sisanya 83,87% dipengaruhi oleh faktor – faktor lainnya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan

Wulanjani Ramadona
2114000123
Study Program S-1 Management

Leacturer :
Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

FAKTORS THAT AFFECT CUSTOMER SATISFACTION AT THE BNI SYARIAH DOWNSTREAM DAM BRANCH

ABSTRACT

Sharia banking business is very fast, as evidenced by the increasing number of banks that use sharia principles in various palces. So that requires businesspeople to pay more attention to customer want and needs.

This study aims to determine how the quality of service quality, product quality, and trust in the satisfaction of the BNI Syariah downstream branch customers.

This research is a quantitative research with data collection techniques through questionnaires. The sample of this study was 100 people from BNI Syariah customers in the downstream dam with a *purposive sampling* method, using the *coefficient determination* (R^2) with SPSS 22.

The results of the study found that partially the service quality did not have a significant effect on customer satisfaction at 1,12%. Partially product quality has a significant effect on customer satisfaction of 3.92%. partially trust dies not have a significant effect on customer satisfaction of 3,13%.

Simultaneous research shows that service quality, product quality and trust have a significant at 17,13% and the remaining 83,87% is influenced by other factors.

Keywords : Service Quality, Product Quality, Trust, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 6
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Pengertian Perbankan.....	11
2.2.2. Pengertian Perbankan Syariah	11
2.2.3. Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.4. Kualitas Produk.....	14
2.2.5. Kepercayaan.....	16
2.2.6. Kepuasan Pelanggan	18
2.3. Keterkaitan antar variabel penelitian	19
2.3.1. Faktor- faktor Yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.3.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20

2.4.	Pengembangan	21
2.5.	Kerangka konseptual penelitian.....	21
BAB III	PROSEDUR PENELITIAN	23
3.1.	Strategi Penelitian.....	23
3.2.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
3.2.1.	Populasi penelitian.....	23
3.2.2.	Sampel penelitian.....	23
3.3.	Data dan Metode Pengumpulan Data	25
3.4.	Operasional Variabel	27
3.4.1.	Pengujian Instrumen	30
3.5.	Metode Analisis Data.....	33
3.5.1.	Metode Pengolahan Data	33
3.5.2.	Metode Penyajian Data.....	33
3.5.3.	Analisis Statistik Data.....	34
3.5.4.	Koefisien Determinasi	34
3.5.5.	Uji Hipotesis	34
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	37
4.2.	Deskripsi Responden	38
4.3.	Deskripsi Data.....	40
4.4.	Hasil Pengujian Instrumen.....	43
4.4.1.	Uji Validitas	43
4.4.2.	Uji Reliabilitas	45
4.5.	Analisis Statistik Data.....	45
4.5.1.	Koefisien Determinasi	46
4.5.2.	Pengujian Hipotesis	50
4.6.	Temuan hasil penelitian.....	53
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	55
5.1.	Simpulan	55
5.2.	Saran	56
5.3.	Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	57
DAFTAR REFERENSI	58	
LAMPIRAN.....	62	

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	21
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁)...	40
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Produk (X ₂).....	41
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Kepercayaan (X ₃).....	42
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)...	42

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Rating Bank Syariah Dalam Top Brand Indek di Indonesia Tahun 2015-2018	2
Tabel 3.1. Bobot alternatif jawaban responden	27
Tabel 3.2. Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	28
Tabel 3.3. Operasional Variabel Kualitas Produk	28
Tabel 3.4. Operasional Variabel Kepercayaan	29
Tabel 3.5. Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan.....	30
Tabel 4.1. Data Karakteristik Responden Menurut Usia	38
Tabel 4.2. Data Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	38
Tabel 4.3. Data Karakteristik Responden Pendapatan.....	39
Tabel 4.4. Data Krakteristik Lama Nasabah Menggunakan BNI Syariah	39
Tabel 4.5. Validitas Instrumen Per Butir Kualitas Pelayanan (X_1)	43
Tabel 4.6. Validitas Instrumen Per Butir Kualitas Produk (X_2)	43
Tabel 4.7. Validitas Instrumen Per Butir Kepercayaan (X_3)	44
Tabel 4.8. Validitas Instrumen Per Butir Kepuasan Pelanggan (Y)	44
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.10. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.11. Hasil Uji Koefisien Determinasi parsial Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.12. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.13. Hasil Pengujian Parsial Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	49
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Parsial Kulaitas produk (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	50
Tabel 4.15. Hasil Pengujian Parsial (X_2) Terhadap (Y).....	51
Tabel 4.16. Hasil Pengujian Parsial Kepercayaan (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y).....	52
Tabel 4.17. Hasil Pengujian Simultan X_1 , X_2 , dan X_3 Terhadap (Y)	53

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 2. Skor Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	67
Lampiran 3. Skor Untuk Variabel Kualitas Produk (X_2).....	72
Lampiran 4. Skor Untuk Variabel Kepercayaan (X_3).....	75
Lampiran 5. Skor Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	79
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	85
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_2).....	86
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X_3)	91
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	92
Lampiran 10. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	93
Lampiran 11. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Produk (X_2)	94
Lampiran 12. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepercayaan (X_3)	95
Lampiran 13. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	96
Lampiran 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi X_1 Terhadap Y	97
Lampiran 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi X_2 Terhadap Y	97
Lampiran 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi X_3 Terhadap Y	98

Halaman

Lampiran 17. Hasil Uji Koefisien Determinasi X ₁ , X ₂ ,X ₃ Terhadap Y.....	99
Lampiran 18. Permohonan Izin Riset Mahasiswa STIE Indonesia	100
Lampiran 19. Keterangan Objek Penelitian	101
Lampiran 20. Daftar Riwayatt Hidup Peneliti	102