

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH STUDI KASUS BANK BNI SYARIAH KC SURAKARTA**



**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Strata Satu

**OLEH :**

**DARU GANGSAR KOSASIH**

**NIM: 14820149**

**DOSEN PEMBIMBING:**

**JAUHAR FARADIS, S.H.I., M.A.**

**NIP. 19840523 201101 1 008**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2019**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH STUDI KASUS BANK BNI SYARIAH KC SURAKARTA**



**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Strata Satu

**OLEH :**

**DARU GANGSAR KOSASIH**

**NIM: 14820149**

**DOSEN PEMBIMBING:**

**JAUHAR FARADIS, S.H.I., M.A.**

**NIP. 19840523 201101 1 008**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2019**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Alamat : Jl. MarsdaAdisucipto, Telp (0274) 589621, 512474, Fax. (0274) 586117  
E-mail: febi@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : B-762 /un.02 /DEB /PP.00.9 /08 /2019

Skripsi/tugas akhir dengan judul: **KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus di Bank BNI Syariah KC SURAKARTA)**

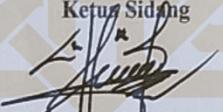
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DARU GANGSAR KOSASIH  
NIM : 14820149  
Telah diujikan pada : Kamis, 08 Agustus 2019  
Nilai Ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

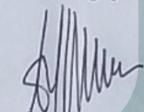
Ketua Sidang

  
Jauhar Faradis, S.H.L., M.A.  
NIP. 19840523 201101 1 008

Penguji I

  
Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E.  
M.Si.  
NIP. 19661119 199203 1 002

Penguji II

  
Joko Setyono, S.E., M.Si.  
NIP. 19700702 200212 1 003

Yogyakarta, 22 Agustus 2019

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dekan,

  
Dr. H. Syaiful Mahmadah Hanafi, M.Ag  
NIP. 19690518 199703 1 003



## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr. wb,

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Daru Gangsar Kosasih

NIM : 14820149

Semester : 10 (Sepuluh)

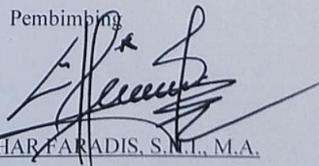
Judul : **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI KASUS BANK BNI SYARIAH KC SURAKARTA”**

Sudah dapat diajukan kepada Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih. Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta, 25 Maret 2019

Pembimbing



JAUHAR FARADIS, S.N.I., M.A.

NIP. 19840523 201101 1 008

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Daru Gangsar Kosasih

NIM : 14820149

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI KASUS BANK BNI SYARIAH KC SURAKARTA**" sepenuhnya merupakan karya saya sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang telah dirujuk pada daftar pustaka sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran ataupun penyimpangan dari aturan yang berlaku.

Yogyakarta, 25 Maret 2019

Penyusun



Daru Gangsar Kosasih

NIM. 14820149

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Daru Gangsar Kosasih  
NIM : 14820149  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

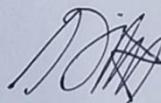
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty-Fee Right) kepada Universitas Islam Negeri Yogyakarta atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI KASUS BANK BNI SYARIAH KC SURAKARTA”**

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 25 Maret 2019  
Yang menyatakan



Daru Gangsar Kosasih  
NIM. 14820149

## HALAMAN MOTTO

### MOTTO

*"Dan Allah bersama orang-orang yang sabar."--(QS. Al-Anfal: 66)*

*"Berlomba-lombalah dalam kebaikan."--(QS. Al-Baqarah:148)*

*"Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia" (HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni. Hadits ini dihasankan oleh al-Albani di dalam *Shahihul Jami'* no:3289*



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini kupersembahkan kepada:**

**Kedua Orang Tuaku Tercinta:**

**(Alm. Bapak Suwito dan Ibu Sri Widayati)**

**Saudaraku Tersayang:**

**(Wahyu Widiarto)**

**dan Semua Keluarga Besar dan Teman-teman Penulis yang Sudah  
Memberikan Dukungan, Motivasi dan Do'a Penuh Sehingga Skripsi Ini  
Dapat terselesaikan.**



## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan kemudahan yang diberikan oleh-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada sahabat serta pengikutnya yang selalu istiqomah mengikuti ajarannya.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan serta kesulitan yang penulis hadapi. Namun berkat kesungguhan hati dan kerja keras serta dorongan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung ataupun tidak langsung, sehingga membuat penulis tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Yudian Wahyudi, M.A, Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Joko Setyono S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Dian Nuriyah Solissa, SHI, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Jauhar Faradis, S.H.I., M.A. selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang dengan sabar telah memberikan banyak masukan dan saran-saran sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah mentransfer ilmunya dengan ikhlas kepada penulis, serta para petugas perpustakaan yang telah meminjamkan buku-buku yang diperlukan oleh penulis sebagai bahan referensi.

7. Kedua orang tuaku tercinta dan tersayang, Almarhum Bapak Suwito dan Ibu Sri Widayati, yang dengan tulus selalu mendo'akan, memberikan motivasi baik materil maupun nonmateril kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga Allah selalu memberikan perlindungan untuk Ibu dan Bapak, dibawah berkah sayangNya. Aamiin.
8. Saudaraku Wahyu Widiarto, terimakasih atas doa dan motivasinya. Semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan untuk saudaraku.
9. Keluarga besar yang telah mendukung penulis.
10. Teman-teman Perbankan Syariah 2014, khususnya Perbankan Syariah D yang akan selalu kukenang, terimakasih atas kebersamaan, perhatian dan kebaikan teman-teman. Kalian tidak akan pernah terlupakan.
11. Semua pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung turut membantu dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan kalian semua.



Yogyakarta, 25 Maret 2019

Hormat Saya,

Daru Gangsar Kosasih

14820149

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	s_	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
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	Wawu	W	W
ها	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

### B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

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

### C. *Ta' Marbuttah*

Semua *ta' marbuttah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	Ditulis	<i>karamah al-auliya'</i>

#### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

ـَ	Fathah	Ditulis	A
ـِ	Kasrah	Ditulis	I
ـُ	Dammah	Ditulis	U
فعل	Fathah	Ditulis	<i>fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>zukira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>yazhabu</i>

#### E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif	Ditulis	A
جاهلية	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. Fathah + ya' mati	Ditulis	A
تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4. Dhammah + wawu mati	Ditulis	U
فروض	Ditulis	<i>Furud</i>

#### F. Vokal Rangkap

1. Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

**G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof**

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لِنَشْكُرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

**H. Kata Sandang Alif + Lam**

1. Bila diikuti huruf Qamariyyah maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

الْقُرْآن	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الْقِيَاس	Ditulis	<i>al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis sesuai dengan huruf pertama Syamsiyyah tersebut

السَّمَاء	Ditulis	<i>as-Sama'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

**I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat**

ذَوَالْفُرُوضِ	Ditulis	<i>zawi al-furud</i>
أَهْلَالِلسُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

## J. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

1. Kosa kata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya: al-Qur'an, hadits, mazhab, syariat, lafaz.
2. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku *al-Hijab*.
3. Nama pengantar yang menggunakan huruf latin, misalnya Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh.
4. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Toko Hidayah, Mizan.



## DAFTAR ISI

<u>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</u> .....	i
<u>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</u> .....	ii
<u>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</u> .....	iii
<u>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</u> .....	iv
<u>HALAMAN MOTTO</u> .....	v
<u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u> .....	vi
<u>KATA PENGANTAR</u> .....	vii
<u>PEDOMAN TRANSLITERASI</u> .....	ix
<u>DAFTAR ISI</u> .....	xiv
<u>DAFTAR TABEL</u> .....	xvi
<u>DAFTAR GAMBAR</u> .....	xvii
<u>ABSTRAK</u> .....	xviii
<u>ABSTRACT</u> .....	xix
<u>BAB I PENDAHULUAN</u> .....	1
1.1 <u>Latar Belakang</u> .....	1
1.2 <u>Rumusan Masalah</u> .....	8
1.3 <u>Tujuan Penelitian</u> .....	8
1.4 <u>Manfaat Penelitian</u> .....	9
1.5 <u>Sistematika Penelitian</u> .....	10
<u>BAB II TELAAH PUSTAKA</u> .....	12
2.1 <u>Jasa</u> .....	12
2.2 <u>Kualitas Pelayanan</u> .....	14
2.3 <u>Kepuasan Nasabah</u> .....	19
2.4 <u>Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah</u> .....	23
2.5 <u>Penelitian Terdahulu</u> .....	24
2.6 <u>Kerangka Pemikiran</u> .....	27
2.7 <u>Pengembangan Hipotesis</u> .....	28

<u>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</u>	<u>33</u>
3.1 <u>Obyek Penelitian.....</u>	<u>33</u>
3.2 <u>Jenis Penelitian .....</u>	<u>33</u>
3.3 <u>Teknik Pengumpulan Data .....</u>	<u>33</u>
3.4 <u>Definisi Operasional Variabel Penelitian .....</u>	<u>34</u>
3.5 <u>Teknik Pengambilan Sampel .....</u>	<u>35</u>
3.6 <u>Alat Analisis Data.....</u>	<u>37</u>
3.7 <u>Teknik Analisis Data .....</u>	<u>39</u>
<u>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</u>	<u>42</u>
4.1 <u>Deskripsi Objek Penelitian .....</u>	<u>42</u>
4.2 <u>Analisis &amp; Pembahasan Data.....</u>	<u>48</u>
4.3 <u>Hasil Uji Coba Instrumen .....</u>	<u>51</u>
4.4 <u>Uji Asumsi Klasik.....</u>	<u>54</u>
4.5 <u>Analisis Regresi Linier Berganda .....</u>	<u>59</u>
4.6 <u>Pembahasan Hasil Penelitian.....</u>	<u>66</u>
<u>BAB V PENUTUP.....</u>	<u>75</u>
5.1 <u>Kesimpulan .....</u>	<u>75</u>
5.2 <u>Saran .....</u>	<u>76</u>

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 <u>Jenis Kelamin Responden</u> .....	43
Tabel 4.2 <u>Umur Responden</u> .....	44
Tabel 4.3 <u>Pekerjaan Responden</u> .....	45
Tabel 4.4 <u>Lama Menjadi Nasabah</u> .....	46
Tabel 4.5 <u>Pendidikan Terakhir</u> .....	47
Tabel 4.6 <u>Pendapatan tiap Bulan</u> .....	48
Tabel 4.7 <u>Hasil Analisis Statistik Deskriptif</u> .....	49
Tabel 4.8 <u>Hasil Uji Validitas</u> .....	52
Tabel 4.9 <u>Hasil Uji Reliabilitas</u> .....	53
Tabel 4.10 <u>Hasil Uji Multikolinieritas</u> .....	54
Tabel 4.11 <u>Hasil Uji Heterokedastistas</u> .....	56
Tabel 4.12 <u>Hasil Uji Normalitas</u> .....	58
Tabel 4.13 <u>Hasil Uji Regresi Linier Berganda</u> .....	59
Tabel 4.14 <u>Hasil Uji Simultan</u> .....	61
Tabel 4.15 <u>Hasil Uji Parsial</u> .....	63
Tabel 4.16 <u>Hasil Uji Koefisien Determinasi</u> .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Variabel Penelitian .....	28
Gambar 4.1 <u>Hasil Uji Heterokedastisitas Grafik Plot</u> .....	55
Gambar 4.2 <u>Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov</u> .....	57



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Kualitas Pelayanan* yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KC Surakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta dengan pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner dengan total sampel 60 responden. Uji validitas instrumen menggunakan rumus *Pearson Correlation*. Reliabilitas instrumen menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Uji prasyarat analisis yang digunakan adalah uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan *Kualitas Pelayanan* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KC Surakarta. Hasil secara parsial menunjukkan bahwa variabel kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KC Surakarta. Sedangkan variabel daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KC Surakarta.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti fisik.***

## ABSTRACT

*his study aims to determine the effect of Service Quality which consists of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence of customer satisfaction at BNI Syariah KC Surakarta. This study uses a quantitative descriptive approach. The population in this study were all customers of BNI Syariah KC Yogyakarta with sampling using the simple random sampling method. Data collection techniques using questionnaires / questionnaires with a total sample of 60 respondents. Test the validity of the instrument using the Pearson Correlation formula. Reliability of the instrument using the Cronbach Alpha formula. The analysis prerequisite test used was normality, multicollinearity, and heteroscedasticity. Data analysis using multiple linear regression analysis techniques. The results of this study indicate that simultaneously Service Quality has a significant effect on customer satisfaction at BNI Syariah KC Surakarta. The partial results show that the variables of reliability, assurance, empathy and physical evidence have a significant effect on customer satisfaction at the BNI Syariah KC Surakarta. While the responsiveness variable does not have a significant effect on customer satisfaction at BNI Syariah KC Surakarta.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Reliability, Response, Guarantee, Empathy, Physical Evidence.*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1 Latar Belakang**

Bank BNI Syariah dalam perkembangannya menunjukkan pertumbuhan yang positif sebesar 43% di awal triwulan tahun 2019 ini dengan laba bersih mencapai 143 miliar rupiah dibanding tahun lalu yang hanya mencapai 94 miliar rupiah saja. Itulah mengapa saya tertarik ingin meneliti bank BNI Syariah.

Dijaman seperti sekarang ini yang tiada lagi sekat atau transparansi yang tinggi mengakibatkan dampak semua bidang berkembang sangat pesat mulai dari sosial, ekonomi, politik, budaya, kesehatan, dll. Terutama di sektor ekonomi, makro maupun mikro. Tidak bisa kita tampik bahwa ekonomi adalah salah satu jantung dari kehidupan ini, maka dari itu jaman sekarang orang ingin mendapatkan layanan ekonomi sesuai dengan kebutuhan mereka secara cepat dan tepat. Jika layanan ekonomi bertele – tele dan menyulitkan konsumen, maka akan ditinggalkan dan memilih yang lebih memuaskan mereka.

Sektor ekonomi jaman sekarang banyak sekali mulai dari Bank, Saham, Asuransi, hingga ukm kecil. Hal ini dimanfaatkan oleh orang yang mempunyai ide untuk memulai usaha dengan mempertimbangkan celah ekonomi yang bisa menguntungkan mereka. Pelaku di sektor ekonomi pun sangat banyak mulai dari modal seadanya hingga modal *Mega* besar. Dalam (Tjiptono, 2014:348) pasar global yang hiperkompetitif, tak ada satupun bisnis yang bisa bertahan lama tanpa adanya pelanggan yang puas dan loyal. Riset yang dilakukan *Technical Assistance*

*Research Program* (TARP) menghasilkan temuan penting, data ini menunjukkan bahwa ketidakpuasan pelanggan berdampak pada beralihnya pelanggan ke pemasok lain, baik untuk produk sejenis maupun produk substitusi. Perusahaan yang gagal memuaskan pelanggannya akan menghadapi masalah yang lebih pelik lagi dikarenakan dampak negatif *word-of-mouth*.

Lebih lanjut, gerakan atau kampanye kepuasan pelanggan dilandasi pula pada gagasan bahwa pelanggan yang puas cenderung lebih loyal, tidak mudah ‘tergoda’ untuk beralih ke pemasok yang menawarkan harga lebih murah, dan berpotensi menyebarkan pengalaman positifnya kepada orang lain. Sejak akhir dekade 1990-an dan awal dekade 2000-an semakin jelas bahwa sekedar menyediakan produk yang andal, tahan lama, dan berkualitas saja belumlah cukup. Pelanggan yang tidak sekedar puas, namun juga senang, loyal, dan bersedia menjalin relasi jangka panjang dengan perusahaan, menjadi kunci keberhasilan setiap organisasi untuk memenangkan persaingan bisnis (Tjiptono, 2014:348).

Untuk itu produk atau jasa yang ingin kita jual harus mempunyai skema pemasaran yang bagus dan tepat. Menurut Fajar Laksono (2008:4) manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi serta penyaluran gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran – sasaran individu dan organisasi, jika pemasaran kurang tepat, sebagus apa produk itu akan tidak dikenal oleh banyak orang dan menjadikan usaha kita yang telah membuat produk atau jasa yang bagus menjadi sia – sia. Jika produk tidak laku di pasaran maka akan membebani biaya

yang telah dihabiskan untuk membuat produk atau jasa tersebut, ini membuat produsen rugi dan akhirnya gulung tikar.

Maka dari itu manajemen pemasaran perlu untuk memasarkan produk atau jasa secara tepat dengan membuat segmentasi pasar konsumen dalam buku Fajar Laksono (2008:35) yaitu *segmentasi geografis* yang mengharuskan pembagian pasar menjadi unit – unit geografis yang berbeda seperti negara, negara bagian, wilayah, provinsi, kota, atau lingkungan rumah tangga, perusahaan dapat memutuskan untuk beroperasi dalam satu atau sedikit wilayah geografis atau beroperasi dalam seluruh wilayah tetap memberikan perhatian pada variasi lokal. Selanjutnya ada *segmentasi demografis*, pasar dibagi menjadi kelompok – kelompok berdasarkan variabel – variabel demografis seperti usia, ukuran keluarga, siklus hidup keluarga, jenis kelamin, penghasilan, pekerjaan, pendidikan, agama, ras, generasi, kewarganegaraan, dan kelas sosial.

Alasan *segmentasi demografis* ini dipakai adalah bahwa keinginan, preferensi, dan tingkat pemakaian konsumen sering sangat berhubungan dengan variabel – variabel demografis lebih mudah diukur dari pada sebagian besar variabel. Bahkan jika pasar sasaran diuraikan ke dalam faktor – faktor non demografis, hubungan dengan karakteristik demografis dibutuhkan untuk mengetahui ukuran pasar sasaran dan mediayang harus digunakan untuk menjaganya secara efisien. Selanjutnya ada *segmentasi perilaku*, didalamnya pembeli dibagi menjadi kelompok – kelompok berdasarkan pengetahuan, sikap, pemakaian, atau tanggapan mereka terhadap suatu produk. Banyak pemasaran yakin bahwa variabel perilaku-kejadian, manfaat, status pemakai, tingkat

pemakaian, status kesetiaan, tahap kesiapan pembeli, dan sikap, merupakan titik awal terbaik dalam membentuk segmen pasar. Dengan cara ini maka diharapkan sasaran produk atau jasa yang ingin di pasarkan akan tepat sasaran sesuai kondisi konsumen dan keinginannya. Dengan adanya ini konsumen dimanjakan oleh banyak pilihan fitur – fitur yang dibuat oleh produsen keuangan agar menjual produk atau jasa tersebut. Otomatis ketika konsumen dimudahkan, konsumen akan merasa senang dengan produk atau jasa tersebut, ini yang membuat daya tarik konsumen ingin lagi merasakan produk atau jasa yang diberikan oleh produsen, jika ini telah didapatkan produsen maka akan bisa memenangkan persaingan bisnis.

Jika sudah menemukan skema pemasaran yang baik maka kualitas pelayananlah yang menentukan bertahan atau tidaknya konsumen dalam bank tersebut kedepannya. Jika nyaman dengan fitur – fitur yang ada maka konsumen atau yang biasa kita sebut nasabah akan bertahan dalam jangka waktu lama atau bisa selamanya yang biasa kita sebut loyal. Tetapi kalau tidak bertahan dalam jangka waktu lama, maka kualitas pelayanannya perlu dipertanyakan keadaannya. Mengapa bisa konsumen pergi, apakah ada masalah dari fitur – fitur yang ada, apakah ada masalah terhadap internal bank, atau jangan – jangan masalahnya ada pada konsumen itu sendiri yang tidak cocok terhadap fitur – fitur yang bank atau produsen telah tawarkan. Maka dari itu selaku bank produsen jasa keuangan harus beradaptasi terhadap lingkungan tiap konsumen, yang artinya produsen sebisa mungkin harus menyediakan layanan yang cocok untuk tiap konsumen karena kebutuhan tiap konsumen itu berbeda – beda tergantung misalnya, profesi, keadaan ekonomi, kebutuhannya, serta tingkat jabatan yang diampu oleh seseorang.

Untuk membangun kualitas pelayanan terlebih dahulu kita harus mengetahui apa itu pelayanan. Menurut Fajar Laksono (2008:86) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Komponen pelayanan dalam bisnis tidak dapat dipisahkan baik itu untuk perusahaan jasa maupun perusahaan dagang. Dalam hal ini Bank termasuk dalam perusahaan jasa dan perusahaan dagang, maka kualitas pelayanan mutlak diperlukan untuk kemajuan dan mencapai tujuan Bank BNI Syariah . Kualitas sendiri berarti menurut Lovelock (1988:229) dalam buku fajar Laksono (2008:88) tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen maka dari itu kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu – satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.

Tanpa adanya kualitas pelayanan rasa – rasanya konsumen tidak akan betah berlama – lama untuk menikmati produk yang telah dibuat oleh produsen. Berfokus kepada keinginan pelanggan adalah kunci dari kualitas pelayanan tanpa berlebihan. Jika berlebihan maka konsumen tidak akan betah juga karena tidak sesuai keinginannya dan kebutuhannya. Tepat sasaran adalah kata yang pas untuk menggambarkan kunci sukses mengapa pelanggan puas terhadap produk kita. Puas akan mengantarkan kesuksesan produk, orang akan menyarankan produk kita terhadap orang lain dan itu yang kita harapkan.

Jaman sekarang ini memprioritaskan segalanya itu serba cepat, dengan teknologi seperti sekarang ini masyarakat dimanjakan dengan keekonomisan dan keergonomisannya. Di sisi positifnya memang terlihat baik tetapi setiap sisi ada pula sisi negatifnya juga bagai sebilah mata pisau, mulai dari terlalu banyaknya informasi sekarang ini mulai dari yang penting sampai yang tidak penting hingga kriminal di dunia maya yang kebanyakan menyerang ranah ekonomi yang terbaru ini adalah kejahatan skimming uang yang merugikan pemerintah, bank yang bersangkutan, investor hingga yang terpenting adalah konsumen dari bank itu sendiri. Di balik itu semua masyarakat masih mempercayakan finansialnya pada bank, maka dari itu bank dituntut segera cepat membenahi sistem yang ada agar konsumen tidak keluar dari zona nyaman hingga yang terparah tidak percaya lagi pada lembaga keuangan ini.

Prioritas sekarang ini adalah merubah kepercayaan konsumen dari kasus yang telah terjadi untuk melihat ke depan dan merubah persepsi konsumen untuk percaya lagi menaruh finansialnya pada bank. Aspek yang dibutuhkan adalah memberikan kepuasan seperti dulu yang terjadi sebelum adanya kasus tersebut. Kepuasan adalah faktor penentu kesuksesan untuk menyembuhkan trauma dari kasus yang telah terjadi, bisa kita sebut mengembalikan kepercayaan konsumen.

Sebelum kita membahas lebih jauh lagi kita harus kenali dulu apa itu kepuasan, menurut Richard F. Gerson dalam buku “Mengukur Kepuasan Pelanggan” disebutkannya kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Jika anda membeli suatu barang maka anda berharap barang tersebut akan berfungsi dengan baik. Jika tidak, anda tentu

kecewa. Sekarang terserah kepada bank yang bersangkutan bagaimana menemukan cara untuk mengatasi masalah tersebut sehingga anda bisa menjadi puas. Bila ternyata sesuai dengan keinginan, maka anda akan merasa puas. Sebaliknya bila tidak maka anda akan angkat kaki dan memalingkan bisnis ke tempat lain.

Definisi kepuasan pelanggan sangatlah sederhana. Seorang pelanggan merasa puas jika kebutuhannya, secara nyata atau hanya anggapan, terpenuhi atau melebihi harapannya. Lalu bagaimana cara mengetahuinya, caranya simpel hanya dengan bertanya apa kebutuhannya. Bicara tentang kepuasan tidak jauh dari mutu, mutu adalah apa pun yang oleh pelanggan dianggap sebagai mutu. Definisi ini tampak sederhana tetapi mewakili apa yang terjadi, karena persepsi mutu ini oleh konsumen apa yang dianggap dalam sisi bagus mulai dari pelayanan hingga hasil kerja yang memuaskan konsumen. Maka dari itu mutu adalah alat pengukur kinerja hingga bisa membuat konsumen itu puas atas jasanya. Makanya ada lembaga yang dibentuk khusus untuk mengukur kinerja pelayanan suatu bank hingga konsumen pun bisa menyatakan puas atas bank tersebut. Hal ini membantu konsumen untuk memilih kepercayaan finansialnya agar tidak bingung dan ingin pilihannya tepat karena finansial itu fatal akibatnya bila kita mempercayakan pihak yang salah dalam mengelolanya. Alih – alih mengelolanya malah ingin memanfaatkan untuk kepentingannya sendiri. Karena kita hidup di jaman yang menghalalkan segala cara untuk mendapatkan sesuatu, tidak peduli jika itu melanggar agama dan norma berkehidupan sosial.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN**

## **TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BANK BNI SYARIAH KC SURAKARTA”.**

### **I.2 Rumusan masalah**

1. Apakah variabel reliabilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BANK BNI SYARIAH KC SURAKARTA ?
2. Apakah variabel jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BANK BNI SYARIAH KC SURAKARTA ?
3. Apakah variabel bukti fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BANK BNI SYARIAH KC SURAKARTA ?
4. Apakah variabel empati berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BANK BNI SYARIAH KC SURAKARTA ?
5. Apakah variabel daya tanggap berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BANK BNI SYARIAH KC SURAKARTA ?

### **I.3 Tujuan penelitian**

1. Untuk menjelaskan apakah variabel reliabilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BANK BNI SYARIAH KC SURAKARTA.
2. Untuk menjelaskan apakah variabel jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BANK BNI SYARIAH KC SURAKARTA.

3. Untuk menjelaskan apakah variabel bukti fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BANK BNI SYARIAH KC SURAKARTA.
4. Untuk menjelaskan apakah variabel empati berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BANK BNI SYARIAH KC SURAKARTA.
5. Untuk menjelaskan apakah variabel daya tanggap berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BANK BNI SYARIAH KC SURAKARTA.

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

##### **1. Bagi akademisi**

Sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang kualitas pelayanan jasa dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah khasanah pustaka dibidang pemasaran berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.

##### **2. Bagi BANK BNI SYARIAH KC SURAKARTA**

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pihak Bank dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan supaya lebih memuaskan nasabah serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan dimasa kini dan dimasa mendatang. Hasil penelitian ini juga membantu pihak Bank apabila ingin meningkatkan kepuasan nasabah dengan menekankan

pada dimensi-dimensi *service quality* yang paling signifikan berpengaruh pada kepuasan nasabah.

## **I.5 Sistematika Penelitian**

Adapun sistematika penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian. Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, mengapa memilih penelitian ini, masalah – masalah dalam penelitian supaya penelitian lebih jelas untuk dibahas pada bab berikutnya.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini akan membahas tentang kajian teori yang berisi tentang tinjauan peneliti terdahulu, pemahaman Asuransi, konsep kualitas, pemahaman konsep jasa, konsep *total quality service*, konsep kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dalam perspektif Islam, kerangka berfikir dan hipotesis. Bab ini digunakan untuk landasan penelitian yang dilakukan supaya jelas teori yang dipakai dengan praktek di lapangan.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian, metode penelitian, variabel-variabel, operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, dan teknik analisis data. Alat penelitian akan dijelaskan pada bab ini secara teknis juga dengan pelaksanaannya. Alat ini digunakan untuk mendapatkan data dari objek untuk nantinya diolah ke bab berikutnya.

#### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dipaparkan hasil penelitian dan pembahasan masalahnya. Pembahasan mulai dari data yang diperoleh dari objek, hasil olah data dan penjelasan hasil olah data secara sistematis dan spesifik. Pada bab ini inti dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan hasilnya objektif sesuai keadaan yang ada.

#### BAB V : PENUTUP

Pada bab ini akan dipaparkan mengenai kesimpulan dari penelitian dan memberikan saran dari hasil penelitian tersebut. Bab ini hasil dari bab sebelumnya dan dipersingkat supaya mudah dimengerti untuk bahan acuan peneliti selanjutnya. Tak lupa saran yang membangun dari objek penelitian supaya objek lebih bias berbenah di kemudian hari dengan cepat dan tepat sasaran.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat kita tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian terhadap hipotesis 1 dengan nilai signifikansi variable kehandalan sebesar  $0,013 < 0,05$ , maka H1 diterima, artinya kehandalan berpengaruh positif secara parsial terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KC Surakarta.
2. Hasil pengujian terhadap hipotesis 2 dengan nilai signifikansi variable daya tanggap sebesar  $0,583 > 0,05$ , maka H2 ditolak, artinya daya tanggap tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KC Surakarta.
3. Hasil pengujian terhadap hipotesis 3 dengan nilai signifikansi variable jaminan sebesar  $0,021 < 0,05$ , maka H3 diterima, artinya jaminan berpengaruh positif secara parsial terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KC Surakarta.
4. Hasil pengujian terhadap hipotesis 4 dengan nilai signifikansi variable empati sebesar  $0,033 < 0,05$ , maka H4 diterima, artinya empati berpengaruh positif secara parsial terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KC Surakarta.

5. Hasil pengujian terhadap hipotesis 5 dengan nilai signifikansi variable bukti fisik sebesar  $0,006 < 0,05$ , maka H5 diterima, artinya bukti fisik berpengaruh positif secara parsial terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Surakarta.

## 5.2 Saran

1. Kepada BNI Syariah KC Surakarta

Dengan memahami hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah KC Surakarta. Disarankan kepada pihak bank agar lebih memperhatikan strategi pemasaran yang dilakukan dalam mengembangkand mempertahankan usaha perbankan syariah yang sesuai dengan syariah Islam, terutama dalam bidang kualitas pelayanan.

2. Kepada peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan dan perbandingan dalam melakukan penelitian serupa di masa yang akan datang, khususnya tentang kualitas pelayanan yang sesuai syariah Islam dan harapan nasabah karena kebutuhan dan selera nasabah akan selalu berubah mengikuti perkembangan jaman. Hal itu dapat dilakukan dengan adanya penelitian lebih lanjut dengan waktu yang disesuaikan dengan kebutuhan pihak bank untuk terus mengetahui dan mengenali kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah bank syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sekaran, uma. 2007. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis (buku 1 & 2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suryani, Ade Irma. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. Asuransi Takaful Umum cabang Pekanbaru)*. Skripsi. UIN Sultan Kasim Riau.
- Khusaini, Ahmad. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Spa Club Arena Yogyakarta)*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nasbir, Safira Farizah. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Salon Hair Nets)*. Skripsi. Universitas Halu Oloe Kendari.

Koestanto, Tri Hari. 2014. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bank Jatim cabang Klampis Surabaya)”*. Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESA) Surabaya.

Sigit, Reza Dimas. 2014. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Lapangan Futsal IFI Bandung)”*. Jurnal Universitas Telkom Bandung.

Wijayanto, Kusuma. 2015. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Jateng Syariah cabang Surakarta)”*. Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Sulistyawati, Ni Made Arie. 2015. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran Indus Ubud Gianyar)”*. Jurnal Universitas Udayana Bali.

Adi Saputro, Gunawan, 2014. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: STIM YKPN.

Nasution, M.N., 2010. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Jumiran dan Sri Darini. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Asuransi Allianz Life Indonesia). Jurnal STIE Nusa Megarkencana Yogyakarta.

Sally Garar Murti, dkk. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Survey pada Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan). Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Kuswanto, Adi. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Danamon KC Jakarta Timur). Jurnal Sekretariat Program Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Gunadarma Yogyakarta.

Natalia Ribka Lumempow, dkk. 2015. Analisis Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Bahu Mall Manado. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado.

Putri Dwi Cahyani. 2016. Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Yogyakarta. Jurnal Bisnis dan Manajemen Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Husnul Khatimah. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada Bank Rakyat Indonesia cabang Semarang Pattimura. Jurnal Bisnis dan Manajemen Universitas Diponegoro.



## Curriculum Vitae



### A. Biodata Pribadi

Nama : Daru Gangsar Kosasih

Gender : Pria

Tempat, tanggal lahir : Surakarta, 17 November 1995

Alamat : Jl. Dahlia 1 no.145 perumnas palur, ngringo, jaten,  
karanganyar, jawa tengah

Email : [gndaru@gmail.com](mailto:gndaru@gmail.com)

No HP : 081389055882

### B. Latar Belakang Pendidikan

2001 - 2002 : Tk Aisyah 2 perumnas palur karanganyar

2002 - 2008 : SDN Cemara Dua Surakarta

2008 - 2011 : SMPN 8 Surakarta

2011 - 2014 : SMAN 1 Karanganyar

2014 - 2019 : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### C. Pengalaman Organisasi

2014 - 2016 : Anggota KOPMA UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

2015 - 2017 : Anggota Forsebi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan  
Kalijaga Yogyakarta

