

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASANNASABAH
GRIYA iB HASANAH DI BANK NEGARA INDONESIA (BNI) SYARIAH
CABANG PEKANBARU**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Sebagian Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy)**



OLEH

OECHA VERONIKA
11125201355

**PROGRAM S1
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIFKASIM RIAU
PEKANBARU
2015**



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H.R. Subrantas No.155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box.1004 Telp.0761-561645
Fax.0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id,E-mail.rector@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Griya iB Hasanah di BNI Syariah Cabang Pekanbaru”, yang ditulis oleh:

Nama : OECHA VERONIKA
Nim : 11125201355
Jurusan : Ekonomi Islam

Telah dimunaqasahkan dalam sidang panitia sarjana program S1 Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 03 Desember 2015
Bertepatan : 07 Safar 1437 H

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Suska Riau sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Syari'ah (SE.Sy).

Pekanbaru, 10 Desember 2015



Dr. H. AKBARIZAN, M.Ag, M.Pd
NIP. 197110011995031002

PANITIA UJIAN SARJANA

KETUA

Dr. H. Mawardi Muhammad Saleh, Lc, M.A
NIP. 19690624 200112 1 003

PENGUJI I

Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin M.Ag
NIP. 19700606 199703 1 002

SEKRETARIS

Haswir, M.Ag
NIP. 19691119 199603 1 002

PENGUJI II

Mawardi, S.Ag, M.Si
NIP. 19710809 199903 1 004

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul **“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Griya iB Hasanah di BNI Syariah cabang pekanbaru”** latar belakang penulis mengambil judul ini adalah penulis melihat kurangnya respon dari nasabah Griya iB Hasanah sehingga jumlah nasabah mengalami penurunan pada tahun 2014 tentu menurunnya nasabah Griya iB Hasanah ini berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BNI Syariah cabang pekanbaru secara profesional, sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan konsumen yang optimal.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Griya iB Hasanah BNI Syariah Cabang Pekanbaru, dan bagaimana tinjauan ekonomi Islam tentang hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah Griya iB Hasanah BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

Sedangkan tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Griya iB Hasanah. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi Islam tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah Griya iB Hasanah. Penelitian ini dilakukan di BNI Syariah Cabang Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan jasa Griya iB Hasanah pada tahun 2014 yang berjumlah 40 orang nasabah dan sampelnya penulis mengambil sebanyak 4 orang karyawan pembiayaan Griya iB Hasanah dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Selanjutnya penulis menganalisa data dengan menggunakan metode kuantitatif, pengumpulan data dilakukan dengan mengajukan kuisioner kepada nasabah Griya iB Hasanah BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Griya iB Hasanah pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari nilai korelasi sebesar 0,876. Besarnya koefisien determinasinya adalah sebesar 0,768 mengandung pengertian bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 76,8% sedangkan 23,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} (11,214) > t_{tabel} (2,02439)$ dengan signifikan terhadap variabel independen berupa kualitas pelayanan dan variabel dependen berupa kepuasan nasabah Griya iB Hasanah. Selanjutnya apabila ditinjau menurut ekonomi Islam, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Griya iB Hasanah sudah sesuai dengan syariah Islam. Hal ini dibuktikan dengan sudah diterapkan prinsip-prinsip pelayanan yang sesuai dengan Islam, yaitu adanya sikap sopan santun, berpengetahuan berusaha mewujudkan dengan sikap saling tolong menolong.

Keyword: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kita kehadirat Allah Swt yang telah memberi nikmat serta hidayah-Nya terutama nikmat kesempatan dan kesehatan, sehingga penulis diberikan kekuatan serta kesehatan dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Griya iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru” ini dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan sebagaimana mestinya tanpa ada suatu hambatan apapun.

Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa’at beliau di hari akhir kelak, amin.

Dala penulisan skripsi ini penulis menyadari ada kelebihan dan ada kekurangan, kalau terdapat kebenaran dalam skripsi ini maka kebenaran itu berasal dari Allah SWT. Namun kalau dalam skripsi ini terdapat kesalahan maka itu datangnya dari penulis sendiri. hal ini tidak lain karena kemampuan, cara berfikir dan pengetahuan yang penulis miliki. Atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini penulis mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sehingga diharapkan dapat membawa perkembangan dikemudian hari. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis hingga selesainya skripsi ini yaitu kepada :

1. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa mendo'akan, memotivasi dan mengharapkan keberhasilan serta kebahagiaan, sekaligus dukungan moril maupun materil serta memberi semangat kepada ananda yakni Ayahanda Harizal dan Ibunda Hardis yang selalu hidup dihati sunubari ini serta kakak dan adik ku yang tersayang Siska Novrizal Dan Irfan perdana putra.
2. Bapak Prof. Dr. H.Munzir Hitami, M.A. selaku Rektor UIN SUSKA Riau dan seluruh civitas akademika UIN SUSKA Riau.
3. Bapak Dr. H. Akbarizan, M.A., M. Pd selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum.
4. Bapak Dr. H. Mawardi Muhammad Shaleh, M. A selaku Wakil Dekan I, Ibu Dr. Hj. Hertina, M. Pd selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. Zulkifli, M. A selaku Wakil Dekan III yang bersedia mempermudah penulis dalam penulisan skripsi.
5. Bapak Kamiruddin, M.A dan Bapak Bambang Hermanto, M.A, selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam, serta Bapak Ibu dosen dan karyawan karyawan Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah memberikan nasehat-nasehat yang terbaik serta membantu penulis selama perkuliahan.
6. Bapak H. Ismardi , M.Ag selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, memperbaiki dan menyempurnakan materi dan sistematika penulisan dan telah mengorbankan waktunya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Zulfahmi Bustami, M.Ag. selaku Pembimbing Akademik yang memberikan nasehat dalam masa perkuliahan.
8. Bapak M.Yasyfien selaku Branch Manager PT Bank BNI Syariah KC Pekanbaru, Bapak Rambah Satria Mulkan, Gita Regina dan Rini anggrainni

selaku *Account Officer*, dan Bapak Andri Alfitri Putra selaku operasional asisten serta seluruh pihak PT Bank BNI Syariah KC Pekanbaru yang telah membantu pemberian data dan informasi dalam penulisan skripsi. Serta nasabah-nasabah pembiayaan Griya iB Hasanah PT Bank BNI Syariah KC Pekanbaru yang telah membantu penulis meluangkan waktunya dalam pengumpulan data.

9. Kepada Bapak Ibu pengelola perpustakaan Fakultas Syari'ah dan Hukum serta pengelola perpustakaan UIN Suska Riau, terimah kasih atas peminjaman buku sebagai referensi bagi penulis.

Butuh lembar yang lebih luas untuk berjuta nama yang tak tertuliskan, bukan maksud hati untuk melupakan jasa kalian semua. Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain terimah kasih yang sedalam-dalamnya, semoga Allah SWT membalasnya dengan balasan yang berlipat ganda, amin.

Wabillahirtaufiq Walhidayah Wassalaamu ' alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 20 November 2015

OECHA VERONIKA
NIM. 11125201355

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian	9
1. Lokasi Penelitian.....	9
2. Subyek dan Obyek Penelitian	9
3. Populasi dan Sampel	10
4. Sumber Data	10
5. Metode Pengumpulan Data.....	11
6. Metode Analisa Data.....	11
7. Model Kerangka Berfikir.....	14
8. Variabel.....	15
9. Hipotesa	15
F. Sistematika Penulisan	16
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Dan Perkembangan PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru	18
B. Visi, Misi Dan Moto PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru	19

C. Produk Dan Jasa PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru	20
D. Uraian Tugas Dari Unit Kerja Di PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru	42
E. Stuktur Organisasi	48
BAB III LANDASAN TEORI	
A. Pelayanan	49
1. Pengertianpelayanan	49
2. Bentuk-BentukPelayanan.....	50
3. Ciri-CiriPelayanan Yang Baik	50
4. Standar Layanan Perbankan.....	53
5. Sikap Melayani Nasabah	56
B. Kualitaspelayanan	58
C. KualitaspelayananDalamPandangan Islam	61
D. Pembiayaan Kepemilikan Rumah	66
E. KepuasanNasabah	67
1. Faktor-Faktor Yang MempengaruhiKepuasan.....	69
2. Pengukuran Kepuasan Nasabah (Pelanggan).....	72
F. KepuasanPelangganDalamPandangan Islam	73
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Griya iBHasanah di BNI Syariah Cabang Pekanbaru	75
B. Analisa Data	95
C. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Griya iBHasanah Menurut Ekonomi Islam	104
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	111
B. Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	