

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BTPN Syariah di Kabupaten Probolinggo”** yang bertujuan untuk memenuhi syarat menyelesaikan Program Sarjana (S-1) pada Program Studi Ekonomi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid.

Dalam penyusunan laporan penelitian ini tak lepas peran dari berbagai pihak yang turut mendukung, membimbing dan bekerja sama sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. KH. Moh Zuhri Zaini, BA. Selaku Pengasuh Pondok Pesantren Nurul Jadid.
2. KH. Abdul Hamid Wahid, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Nurul Jadid.
3. Dr. Tirmidi, M.Pd Selaku Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora.
4. Bapak Deddy Junaedi, M.AB. Selaku Ketua Program Studi Ekonomi.
5. Bapak Deddy Junaedy, M.AB. dan Ibu Rizky Febri Eka Pradani, M.Pd.

Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan membenahi arah penelitian ini.

6. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta, Bapak Sunaidi dan Ibu Robiatul Adawiyah yang senantiasa memberikan dukungan dan doa yang tulus, cinta dan kasih sayang yang tidak ternilai harganya serta memberi semangat sampai penulis berada di titik saat ini.

7. Kepada suami tercinta Zainal Abidin, Terima kasih telah menemani, mendukung, dan selalu memberikan semangat, kekuatan serta doa yang tulus demi terselesainya skripsi ini.
8. Sahabat saya, Sisil, Feni, Intan, Firda, Adin, dan teman-teman Prodi Ekonomi Angkatan 2019.
9. Teman seperbimbingan, Dewi, Zahro dan Mesri yang selalu membantu dan berjuang bersama dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang turut membantu mensukseskan selesainya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritikan maupun saran yang membangun dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat memberikan inspirasi bagi pembaca untuk melakukan hal yang lebih baik lagi kedepannya dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi penulis dan pembaca.

Probolinggo, 11 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

NOTA PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Hipotesis Penelitian.....	7
F. Definisi Operasional.....	7
G. Penelitian Terdahulu.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kualitas Pelayanan	11
B. Kepuasan Nasabah	18

C. Hubungan Kualitas Pelayanan (X) Dengan Kepuasan Nasabah (Y)	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Rancangan Penelitian	25
B. Populasi dan Sampel	25
C. Instrumen Penelitian	27
D. Pengumpulan Data	28
E. Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN	35
A. Penyajian Data	35
B. Analisis Data	41
C. Pengujian Hipotesis	51
D. Pembahasan	57
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN - LAMPIRAN	65
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1Jumlah Nasabah Terdaftar Pada Bank BTPN Syariah Periode 2018-2022.....	2
Tabel 1.2Definisi Operasional	8
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1Indikator Variabel	28
Tabel 3.2 Skor dan Kategori Pengukuran Data	29
Tabel 4.1Usia responden.....	42
Tabel 4.2 Pendidikan terakhir responden.....	42
Tabel 4.3 Jenis Usaha Responden.....	43
Tabel 4 4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan (X)44	
Tabel 4.5 Pernyataan responden tentang variabel Kepuasan Nasabah (Y)...	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas variabel X.....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	54
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Korelasi	55
Tabel 4.11 Interval koefisien dan tingkat hubungan.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji t)	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	57

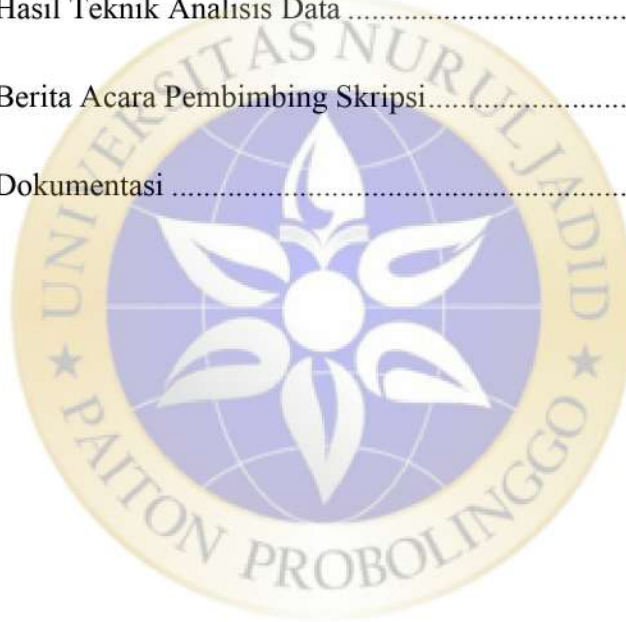
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Rumus Lemeshow	26
Gambar 3.2 Rumus regresi linear sederhana	32
Gambar 3.3 Rumus Uji t	33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian	66
Lampiran 2 Surat Keterangan Melakukan Penelitian	67
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 4 Tabulasi Jawaban Responden	71
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	77
Lampiran 6 Hasil Teknik Analisis Data	81
Lampiran 7 Berita Acara Pembimbing Skripsi.....	82
Lampiran 8 Dokumentasi	84



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Bagan 4.1 Struktur Organisasi BTPN Syariah cabang wonomerto Probolinggo	38

