

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK BSI EKS BNI SYARIAH SETELAH
DILAKUKAN MERGER**

(Studi Kasus: Pegawai RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta)



SKRIPSI

Oleh:

Afifah Firdausi

NIM: 20170730146

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK BSI EKS BNI SYARIAH SETELAH
DILAKUKAN MERGER**

(Studi Kasus: Pegawai RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu
pada Prodi Ekonomi Syariah
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Afifah Firdausi

NIM: 20170730146

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

NOTA DINAS
NOTA DINAS

Lamp : 3 eks Skripsi

Yogyakarta, 22 Juni 2023

Hal : Persetujuan

Kepada Yth

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr wb

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : **Afifah Firdausi**

NIM : **2017073146**

Judul : **PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BSI EKS BNI SYARIAH SETELAH DILAKUKAN MERGER** (Studi Kasus Pegawai RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta)

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Dosen Pembimbing



(Syah Amelia Manggala Putri, S.E.I., M.E.I.)

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Affah Firdausi**

NPM : **20170730146**

Program Studi : **Ekonomi Syariah**

Judul Skripsi : **PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BSI EKS BNI SYARIAH SETELAH DILAKUKAN MERGER (Studi Kasus Pegawai RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya di skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diberi kutipan dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 22 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Affah Firdausi

MOTTO

“Janganlah engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita “

(QS. At-Taubah: 40)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'amin.

Pertama-tama saya ucapkan rasa syukur dan segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Kedua sholawat seta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta sahabat-sahabatnya.

Selanjutnya, selesainya skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga saya. Kepada ibu saya tercinta yang tiada hentinya melangitkan do'a-do'a baik untuk saya. Terimakasih karena selalu menyayangi dan mendidik saya dengan baik serta memberikan dukungan moral maupun material sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Adik-adik yang sangat saya sayangi. Serta keluarga besar saya terutama bulik dan simbah yang selalu memberikan bantuan, semangat dan do'a,

Tak lupa kepada teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan dan menghibur saya sehingga saya dapat membangun kepercayaan diri untuk menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb

Alhamdulillah rabbil 'alamin. Segala puji bagi Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, karunia serta hidayah-Nya telah memberikan kesehatan dan pertolongan-Nya kepada penulis sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini. Kemudian, sholawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya. Penulisan tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Pendidikan Ekonomi Syariah dengan judul yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI eks BNI Syariah setelah dilakukan Merger”**.

Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan pernah selesai tanpa adanya kritik, saran dan bantuan banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Syakir Jamaluddin, M.A. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Homaidi Hamid, M.Ag. selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah.
4. Ibu Aqidah Asri Suwarsi, S.E.I., M.E.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik.

5. Ibu Syah Amelia Manggala Putri, S.E.I., M.E.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar telah banyak membantu, mengarahkan, memberi solusi dan dukungan dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Ekonomi Syariah yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat.
7. Seluruh karyawan bidang Tata Usaha Program Studi Ekonomi Syariah yang telah membantu penulis dalam segala proses pengurusan administrasi selama perkuliahan dan skripsi.
8. Ibu Siti Istiyati, S.ST., M.Kes. selaku fasilitator diklat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu dan membimbing dalam melakukan penelitian di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Ibu tercinta Hikmah Fitriah yang selalu melangitkan do'a baik serta memberikan dukungan moral dan materiil. Terimakasih atas segala perjuangan dan kasih sayang dalam mendidik penulis.
10. Adik-adik yang penulis sayangi yaitu: Ahsan, Bilqis, Khansa dan Aini terimakasih sudah menyayangi dan menjadi penyemangat penulis.
11. Kepada Bulik Nur yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
12. Teman-teman terbaik penulis Ripul, Letty dan Hanipo yang telah menyemangati dan memberikan hiburan serta kepercayaan diri sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

13. Teman-teman seperjuangan yaitu: Anggerka, Mutia, Dewi, Farikha, dan seluruh teman-teman di Ekonomi Syariah 2017 yang telah banyak membantu dan kebersamai penulis dalam proses perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa dalam menulis skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis memohon maaf apabila selama melakukan proses perkuliahan dan dalam menyusun skripsi banyak melakukan kesalahan dan kekhilafan yang mengganggu pihak yang telah disebutkan di atas. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan di masa yang akan datang dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat menyumbang manfaat kepada berbagai pihak.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Yogyakarta, 14 Juni 2023



Afifah Firdausi

DAFTAR ISI

NOTA DINAS	i
PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	17
A. Tinjauan Pustaka	17
B. Landasan Teori.....	26
1. Kepuasan Nasabah.....	26
2. Fasilitas	28
3. Kualitas Pelayanan.....	30
4. Definisi Merger	34
C. Kerangka Berpikir	34
D. Pengembangan Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Populasi dan Sampel	38
1. Populasi.....	38

2. Sampel.....	38
C. Teknik Pengumpulan Data	40
D. Instrumen Penelitian.....	40
E. Jenis Data.....	41
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	41
G. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penyebaran Kuesioner	49
B. Deskripsi Data.....	49
C. Uji Instrumen Penelitian.....	57
D. Hasil Pengujian Hipotesis.....	61
E. Pembahasan Hasil Penelitian	64
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Kategori Pengaduan Nasabah	5
Tabel 1. 2 Jumlah Kantor Layanan dan ATM Bank Syariah Indonesia Sebelum dan Setelah Merger	7
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 4. 1 Data Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	50
Tabel 4. 2 Average Varianced Extracted (AVE).....	59
Tabel 4. 3 Cross Loading	60
Tabel 4. 4 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	61
Tabel 4. 5 Nilai R Square (R^2).....	62
Tabel 4. 6 Path Coefficient.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Kantor BUS dan UUS Tahun 2017-2022	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	34
Gambar 4. 1 Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Fasilitas	51
Gambar 4. 2 Rata-Rata Penilaian Responden Variabel Fasilitas	52
Gambar 4. 3 Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	54
Gambar 4. 4 Rata-rata Penilaian Responden Variabel Kualitas Pelayanan	55
Gambar 4. 5 Distribusi Frekuensi Indikator pada Variabel Kepuasan Nasabah ...	56
Gambar 4. 6 Rata-rata Penilaian Responden Variabel Kepuasan Nasabah	57
Gambar 4. 7 Tampilan Output Model Pengukuran	58
Gambar 4. 8 Tampilan Output Inner Model.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian	75
LAMPIRAN 2 Tabulasi Kuesioner	80
LAMPIRAN 3 Hasil SmartPLS Model Pengukuran SEM	104
LAMPIRAN 4 Hasil SmartPLS Outer Loading	104
LAMPIRAN 5 Hasil SmartPLS Cross Loadings	105
LAMPIRAN 6 Hasil SmartPLS Construct Reliability and Validity	105
LAMPIRAN 7 Hasil SmartPLS Path Coefficient Algorithm	106
LAMPIRAN 8 Hasil SmartPLS R-Square	106
LAMPIRAN 9 Surat Keterangan Izin Penelitian	107
LAMPIRAN 10 Hasil Turnitin Skripsi	109