



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP TANGERANG CIKUPA 1**

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

Tanti Afrita/2204421009

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2026**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP TANGERANG CIKUPA 1**

Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan
dari Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

Tanti Afrita/2204421009

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2026**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tanti Afrita

NIM : 2204421009

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 02 Juli 2026



Tanti Afrita

NIM. 2204421009



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Tanti Afrita
NIM : 2204421009
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Nuraeni Hadiati Farhani, S.ST., M.B.A. (Farhani)
Anggota Penguji : Heri Abrianto, S.E., M.M. (Heri)

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan : Depok
Tanggal : 19 Juli 2020



Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.
NIP. 197009131999031002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Pada tanggal 20 Juni 2026 skripsi yang disusun oleh:

Nama : Tanti Afrita
NIM : 2204421009
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap
Judul : Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP
Tangerang Cikupa 1

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

Heri Abrianto, S.E., M.M.
NIP. 196510051997021001

Ketua Program Studi
D4 Keuangan dan Perbankan

Heri Abrianto, S.E., M.M.
NIP. 196510051997021001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa I”. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

Dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat dukungan dari berbagai pihak. Terima kasih penulis ucapkan atas semua dukungan, motivasi, berbagai ilmu dan dukungan materi yang telah diberikan. Secara khusus penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan, serta selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan materi, dukungan moral serta arahan terkait penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan.
4. Bapak Tirta Buana, S.E. selaku Kepala Cabang Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cikupa 1 dan para staff di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cikupa 1.
5. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya untuk dosen Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga kepada penulis.
6. Dengan penuh rasa hormat dan cinta, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta Bapak Afran Yusuf dan Ibu Juwita atas segala kasih sayang, doa yang tiada henti, kesabaran, pengorbanan, serta dukungan moril dan materil yang tulus diberikan kepada penulis. Berkat keikhlasan dan kekuatan doa dari kedua orang tua, penulis mampu melewati setiap proses dan tantangan hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Kepada kakak tercinta Indah Agustina, S.Ak. terima kasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

8. Teman-teman seperjuangan, khususnya Atikah Najla, Amanah Mutmainah, Arima Tri Pasya, Reni Rahmayanti, Siti Zahra Pramesti, Silmi Aulia Ramadhani yang selalu kebersamai dalam proses perkuliahan ini, saling menguatkan dan berbagi tawa serta air mata. Terima kasih untuk cerita, pelukan hangat, dan semangat yang tak pernah padam.

9. Semua pihak yang telah ikut serta dalam membantu dan berperan dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir, Mohon maaf tidak dapat penulis sebutkan satu per satu tetapi tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih penulis kepada kalian semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya masukan dan saran dari para pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan. Akhir kata penulis sekali lagi mengucapkan banyak terimakasih dan berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun para pembaca.

Depok, 02 Juli 2026

Tanti Afrita
NIM. 2204421009



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tanti Afrita
NIM : 2204421009
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1".

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal : 02 Juli 2026

Yang menyatakan,

(Tanti Afrita)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tanti Afrita
D4 Keuangan dan Perbankan

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Populasi penelitian berjumlah 1.500 nasabah aktif, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics versi 25 melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ($t = 4,777$; $\text{sig.} = 0,000$) dan kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ($t = 4,447$; $\text{sig.} = 0,000$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah ($F = 54,452$; $\text{sig.} = 0,000$). Nilai Adjusted R Square sebesar 0,519 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan mampu menjelaskan 51,9% variasi kepuasan nasabah, sedangkan 48,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tanti Afrita
Applied Finance and Banking

The Effect of Service Quality and Customer Trust on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and trust on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1. The study uses a quantitative approach with descriptive and verification methods. The study population is 1,500 active customers, with a sample of 100 respondents selected using purposive sampling techniques. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using IBM SPSS Statistics version 25 through validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and coefficients of determination. The results show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction ($t = 4.777$; $\text{sig.} = 0.000$) and trust also has a positive and significant effect on customer satisfaction ($t = 4.447$; $\text{sig.} = 0.000$). Simultaneously, both variables have a significant effect on customer satisfaction ($F = 54.452$; $\text{sig.} = 0.000$). The Adjusted R Square value of 0.519 indicates that service quality and trust explain 51.9% of the variation in customer satisfaction, while 48.1% is influenced by factors outside the study. Therefore, improving service quality and trust can improve customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1.

Keywords: *Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, Bank Syariah Indonesia.*

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 <i>Service Quality Theory</i>	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	11
2.1.3 Kepercayaan (<i>Customer Trust</i>)	12
2.1.4 Kepuasan Nasabah (<i>Customer Satisfaction</i>)	12
2.1.5 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	13
2.1.6 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah .	14
2.1.7 Hubungan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah	14
2.1.8 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.3 Kerangka Pemikiran.....	17
2.4 Hipotesis.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Objek Penelitian.....	20
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	21
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	21
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian	22
3.5.1 Uji Instrumen.....	22
3.6 Metode Analisis Data	23
3.6.1 Uji Kualitas Instrumen	24
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	24
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	25
3.6.4 Uji Hipotesis.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Responden	28
4.1.1 Kriteria Umum Responden.....	28
4.2 Hasil Uji Instrumen	34
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	34
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	35
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	36
4.3.1 Uji Normalitas	36
4.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas	36
4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	37
4.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
4.5 Hasil Uji Hipotesis	39
4.5.1 Hasil Uji t (<i>Parsial</i>).....	39
4.5.2 Hasil Uji F (Simultan).....	40
4.5.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	41



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1	41
4.6.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1	42
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah	42
KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN.....	49





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Skor Skala Likert.....	22
Tabel 3.2 Variabel Operasional	22
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.3 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov (K-S).....	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	37
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
Tabel 4.7 Hasil Uji t (Parsial).....	39
Tabel 4.8 Hasil Uji F (Simultan)	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia	3
Gambar 1.2 Ulasan Nasabah pada Google Review	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	17
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia	29
Gambar 4.3 Karakteristik Berdasarkan Domisili	30
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	31
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa lama menjadi nasabah	33
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Bertransaksi	33





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	49
Lampiran 2 Tabulasi Data	55
Lampiran 3 Uji Validitas	63
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	66
Lampiran 5 Uji Normalitas	66
Lampiran 6 Uji Multikolinearitas.....	67
Lampiran 7 Uji Heteroskedastisitas	67
Lampiran 8 Uji Regresi Linear Berganda	68
Lampiran 9 Uji t (Parsial)	68
Lampiran 10 Uji F (Simultan).....	68
Lampiran 11 Uji Koefisien Determinasi	68
Lampiran 12 Lembar Bimbingan	69
Lampiran 13 Surat Pernyataan Dosen.....	70
Lampiran 14 Lembar Revisi Sidang Skripsi – Penguji.....	71
Lampiran 15 Lembar Persetujuan Proposal Skripsi.....	72



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Kepuasan muncul sebagai hasil perbandingan antara kinerja layanan yang diterima dengan harapan konsumen. Apabila kinerja layanan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan, maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima berada di bawah harapan, maka konsumen akan merasa tidak puas. Konsumen yang merasa puas cenderung melakukan pembelian ulang, merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain, serta menunjukkan loyalitas terhadap perusahaan (Nugraha, 2023).

Kepuasan nasabah dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain kesesuaian harapan, minat untuk menggunakan kembali layanan, serta kesediaan untuk merekomendasikan kepada pihak lain. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan (Fiqri dan Dyah, 2023). Menurut Tjiptono dan Diana (2022), Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah antara lain kualitas pelayanan, kualitas produk, biaya atau harga layanan, kinerja karyawan, fasilitas dan lingkungan layanan, citra atau reputasi perusahaan, serta tingkat kepercayaan nasabah.

Kesesuaian harapan menunjukkan bahwa layanan yang diterima nasabah telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan yang diinginkan. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, maka kepuasan nasabah akan menurun. Oleh karena itu, perusahaan perlu menjaga kualitas pelayanan agar harapan nasabah dapat terpenuhi dengan baik.

Selain itu, keinginan menggunakan kembali merupakan bentuk perilaku nasabah yang menunjukkan minat untuk tetap menggunakan layanan perusahaan di masa mendatang. Minat tersebut muncul karena nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga timbul rasa percaya dan loyal terhadap perusahaan. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah, maka



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

semakin besar pula kemungkinan nasabah untuk terus menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan

Kualitas pelayanan adalah penilaian menyeluruh pelanggan terhadap penyerahan layanan, Perbandingan antara layanan yang diharapkan pelanggan dengan layanan yang sebenarnya mereka terima dikenal sebagai kualitas pelayanan (Muryan Awaludin, 2020). Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, maka suatu perusahaan perlu memiliki sebuah keunggulan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, sehingga mereka merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan (Novad *et al.* 2024).

Kepercayaan nasabah juga merupakan faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara nasabah dan lembaga. Kepercayaan adalah keyakinan bahwa organisasi akan menepati janji dan memenuhi ekspektasi secara konsisten sehingga nasabah merasa aman dalam menggunakan layanan (Hidayat *et al.* 2025). Dengan demikian, kepercayaan yang terbentuk melalui konsistensi, integritas, serta kemampuan lembaga dalam memenuhi ekspektasi akan menumbuhkan rasa aman dan keyakinan nasabah dalam menggunakan layanan. Kepercayaan ini tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan, tetapi juga menjadi dasar penting dalam membentuk loyalitas nasabah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik harus diimbangi dengan upaya membangun dan menjaga kepercayaan agar dapat menghasilkan kepuasan dan loyalitas nasabah secara optimal.

Dalam industri perbankan, kepuasan nasabah memiliki peran yang penting karena berkaitan langsung dengan keberlangsungan hubungan antara bank dan nasabah. Nasabah yang puas akan tetap menggunakan layanan bank, sedangkan nasabah yang tidak puas berpotensi beralih ke lembaga keuangan lain (Viola *et al.* 2024). Oleh karena itu, bank perlu menjaga dan meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi kebutuhan serta harapan nasabah.

Sistem perbankan di Indonesia terdiri atas bank yang menjalankan kegiatan usaha secara konvensional dan berdasarkan prinsip syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu bank umum syariah memiliki peran penting dalam menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam menghadapi persaingan industri



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

perbankan yang semakin ketat, BSI tidak hanya dituntut menyediakan produk dan layanan yang beragam, tetapi juga mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik serta membangun kepercayaan nasabah. Kedua aspek tersebut menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan nasabah yang berpengaruh terhadap loyalitas dan keberlangsungan hubungan antara bank dengan nasabah.

PT Bank Syariah Indonesia merupakan bank syariah terbesar di Indonesia, BSI dituntut untuk mampu menjaga kualitas layanan serta mempertahankan kepercayaan nasabah di tengah persaingan dengan bank konvensional maupun lembaga keuangan lainnya. BSI merupakan bank hasil merger dari Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah yang resmi bergabung pada 1 Februari 2021. Sebagai bank yang berstatus Badan Usaha Milik Negara (BUMN), BSI berfokus pada pengembangan layanan keuangan syariah serta penguatan layanan digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Dengan dukungan tersebut, BSI memiliki visi untuk menjadi salah satu dari sepuluh bank syariah terbesar di dunia.



Gambar 1.1 Pertumbuhan Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia
Sumber: Laporan keuangan BSI 2025

Berdasarkan Gambar 1.1, jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan dari 15,02 juta pada tahun 2021 menjadi 23,01 juta pada tahun 2025. Peningkatan ini mencerminkan meningkatnya kepercayaan masyarakat serta perluasan jangkauan layanan BSI. Namun demikian, pertumbuhan jumlah nasabah tersebut juga dapat memberikan tekanan terhadap kualitas layanan apabila tidak diimbangi dengan kapasitas pelayanan yang



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

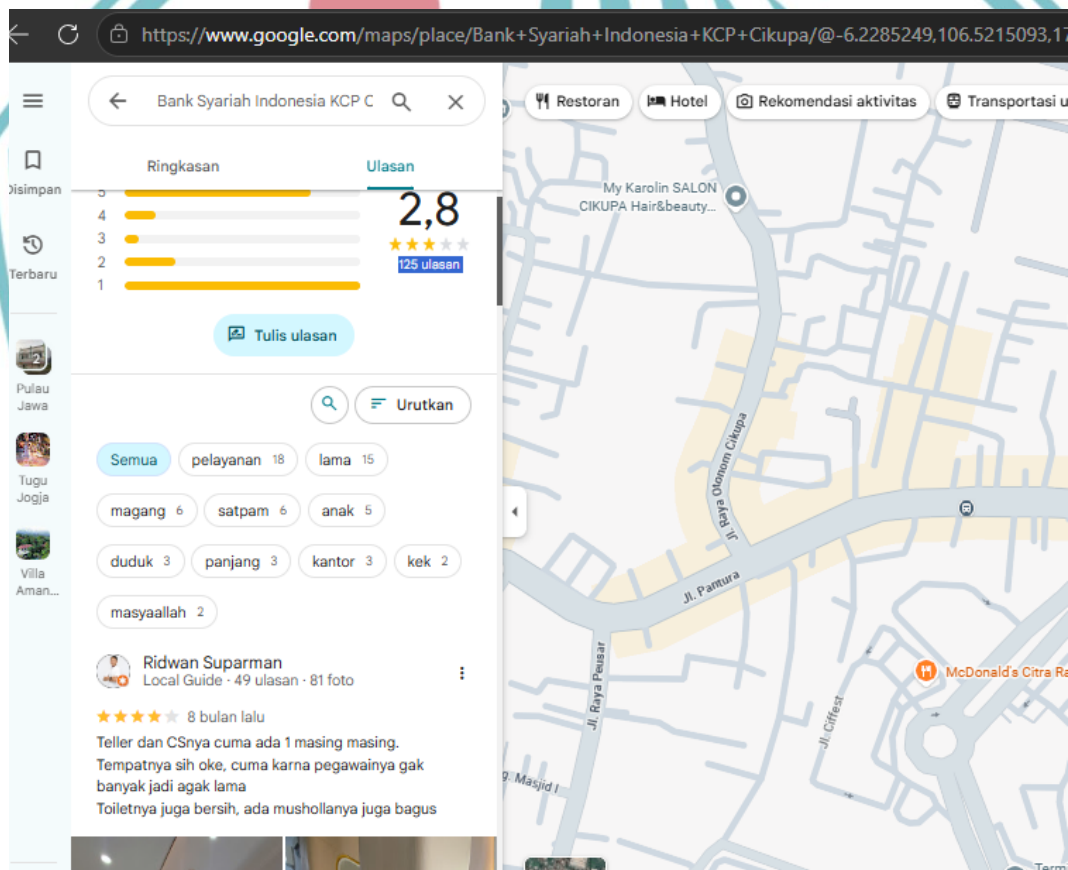
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

memadai. Semakin banyak nasabah, semakin tinggi pula tuntutan terhadap kecepatan, ketepatan, dan kualitas layanan. Selain itu, peningkatan minat terhadap layanan digital dan produk investasi seperti emas menunjukkan adanya perubahan preferensi nasabah yang menginginkan layanan yang lebih praktis, cepat, dan berbasis teknologi.

Dalam memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kondisi aktual kepuasan nasabah, pendekatan teoritis perlu juga dilengkapi dengan data empiris yang merepresentasikan pengalaman dan penilaian nasabah terhadap layanan yang diterima. Salah satu sumber data yang relevan adalah ulasan nasabah pada platform digital, seperti *Google Review*.



Gambar 1.2 Ulasan Nasabah pada Google Review
Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1
Sumber: *Google Review* (diakses tahun 2026)

Berdasarkan hasil penelusuran pada *Google Review* Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cikupa 1, diketahui bahwa tingkat penilaian nasabah berada pada kategori relatif rendah dengan rata-rata rating sebesar 2,8 dari skala 5 berdasarkan 125 ulasan. Distribusi penilaian menunjukkan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

bahwa masih terdapat dominasi ulasan pada rating rendah, seperti rating 1 dan 2, yang mengindikasikan adanya ketidakpuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Beberapa ulasan negatif yang diberikan oleh nasabah umumnya berkaitan dengan lamanya waktu tunggu, kurangnya jumlah petugas pelayanan, serta kurang optimalnya kecepatan layanan. Terdapat pula ulasan positif yang berupa keramahan pegawai dan kenyamanan fasilitas yang diberikan oleh pihak bank, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah belum sepenuhnya optimal dan masih terdapat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan layanan yang diterima.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan nasabah dengan layanan yang diterima. Di satu sisi, jumlah nasabah serta kebutuhan layanan terus meningkat, namun di sisi lain kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan jumlah nasabah tidak selalu diikuti oleh peningkatan kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian sebelumnya, dapat diketahui bahwa pertumbuhan jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia yang signifikan dari tahun ke tahun tidak sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kualitas layanan yang dirasakan nasabah. Hal ini tercermin dari data ulasan nasabah pada platform *Google Review* yang menunjukkan masih rendahnya tingkat kepuasan, ditandai dengan rata-rata penilaian yang relatif rendah serta dominasi ulasan negatif terkait lamanya antrean, keterbatasan petugas, dan kurang optimalnya kecepatan layanan. Kondisi ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara peningkatan jumlah nasabah dengan kapasitas pelayanan yang tersedia, sehingga menimbulkan kesenjangan antara harapan nasabah dengan layanan yang diterima.

Selain itu, meningkatnya penggunaan layanan digital juga turut menambah beban operasional bank, yang apabila tidak dikelola secara optimal dapat berdampak pada menurunnya kualitas interaksi antara karyawan dan nasabah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan kepuasan nasabah tidak hanya disebabkan oleh aspek kuantitas layanan, tetapi juga berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan serta tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank. Dalam hal ini, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang secara langsung dirasakan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

oleh nasabah, sedangkan kepercayaan menjadi dasar dalam membangun hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank.

Hal ini diperkuat oleh penelitian empiris yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Putra dan Latifah, 2025). Namun demikian, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Nurul Natasya (2023) menyimpulkan bahwa pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah tidak signifikan, sehingga hubungan antara kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah masih menunjukkan hasil yang belum konsisten.

Berdasarkan latar belakang diatas, perlu diketahui **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1”**. dengan mengambil judul pada penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Peningkatan signifikan jumlah nasabah dalam industri perbankan syariah di Indonesia tidak selalu diiringi dengan kesiapan kualitas pelayanan yang memadai. kondisi ini menuntut setiap lembaga perbankan, termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI), untuk mampu menyeimbangkan antara pertumbuhan jumlah nasabah dengan peningkatan kapasitas serta kualitas pelayanan yang diberikan. Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, BSI dituntut tidak hanya unggul dalam aspek pertumbuhan, tetapi juga dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin tinggi.

Namun demikian, kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah nasabah tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh kualitas pelayanan yang optimal. berdasarkan ulasan nasabah pada platform digital, khususnya *Google Review* BSI KCP Tangerang Cikupa 1, masih ditemukan berbagai keluhan yang mencerminkan ketidakpuasan nasabah. keluhan tersebut yaitu berkaitan dengan lamanya waktu tunggu nasabah, keterbatasan jumlah petugas pelayanan, serta kurang optimalnya kecepatan dan ketepatan layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan kenyataan layanan yang diterima.

Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan nasabah. Apabila



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kesenjangan ini tidak segera diatasi, maka tidak hanya berdampak pada kepuasan, tetapi juga dapat memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas pelayanan yang tercermin dalam ulasan *Google Review* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1?
- b. Apakah kepercayaan nasabah yang tercermin dalam ulasan *Google Review* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1?
- c. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah berdasarkan ulasan *Google Review* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk:

- a. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cikupa 1.
- b. Mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cikupa 1.
- c. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cikupa 1.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara praktis maupun akademis bagi berbagai pihak. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memperkuat kepercayaan nasabah. Penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1 dalam upaya meningkatkan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kepuasan nasabah, mempertahankan loyalitas, serta meningkatkan daya saing di tengah persaingan industri perbankan syariah yang semakin kompetitif.

b. Bagi Politeknik Negeri Jakarta

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi akademik dalam pengembangan keilmuan di bidang keuangan dan perbankan, khususnya terkait manajemen pelayanan jasa dan perilaku nasabah dalam industri perbankan syariah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan dalam proses pembelajaran, pengayaan materi perkuliahan, serta rujukan bagi mahasiswa yang melakukan penelitian dengan topik serupa.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan analitis dan pemahaman peneliti dalam mengkaji permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah secara empiris. Selain itu, penelitian ini menjadi sarana penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik penelitian ilmiah di bidang keuangan dan perbankan terapan.

d. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pemahaman mengenai pentingnya kualitas pelayanan dan kepercayaan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada lembaga perbankan syariah. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi dan pertimbangan bagi pihak-pihak yang ingin melakukan kajian lanjutan dalam bidang manajemen perbankan dan pelayanan jasa.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami laporan penelitian ini, maka skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1, Pendahuluan. Berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

Bab 2, Tinjauan Pustaka. Berisi landasan teori yang relevan dengan penelitian, meliputi teori mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah,

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penelitian terdahulu yang mendukung, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

Bab 3, Metodologi Penelitian. Berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

Bab 4, Hasil Penelitian dan Pembahasan. Berisi hasil analisis data yang diperoleh dari penelitian, termasuk hasil uji instrumen, uji asumsi klasik (jika menggunakan regresi), analisis regresi, serta pembahasan hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu.

Bab 5, Penutup. Berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran yang dapat diberikan kepada pihak terkait berdasarkan temuan penelitian.



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1 yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari aspek bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), maupun empati (*empathy*), maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh bank.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap integritas, kemampuan, dan kredibilitas bank dalam memberikan layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah.
3. Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1, dengan kontribusi sebesar 51,9% terhadap variasi Kepuasan Nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebesar 48,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini yang tidak diteliti.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1
 - a. Mengingat kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1 disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan, ketepatan pemberian informasi, serta kemampuan karyawan dalam merespons kebutuhan dan keluhan nasabah secara efektif dan profesional.
 - b. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1 disarankan untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan dalam proses pelayanan, seperti penyediaan fasilitas yang memadai, pengelolaan sistem antrean yang lebih efektif, serta peningkatan kesiapan petugas pelayanan pada waktu-waktu tertentu dengan tingkat kunjungan nasabah yang tinggi, sehingga dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan nasabah.
 - c. Mengingat kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, pihak bank disarankan untuk terus menjaga transparansi informasi, keamanan transaksi, serta konsistensi pelayanan yang diberikan kepada nasabah agar kepercayaan yang telah terbentuk dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.
 - d. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1 disarankan untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan dalam proses pelayanan, seperti penyediaan fasilitas yang memadai, pengelolaan sistem antrean yang lebih efektif, serta peningkatan kesiapan petugas pelayanan pada waktu-waktu tertentu dengan tingkat kunjungan nasabah yang tinggi, sehingga dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan nasabah.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah, seperti kualitas produk, citra perusahaan, loyalitas nasabah, kemudahan penggunaan layanan digital, dan persepsi nilai, mengingat variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan dalam

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penelitian ini hanya mampu menjelaskan sebesar 51,9% variasi kepuasan nasabah.

- b. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian pada beberapa kantor cabang Bank Syariah Indonesia atau bank syariah lainnya sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara lebih luas.
- c. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penggunaan metode analisis yang lebih kompleks, seperti *Structural Equation Modeling (SEM)* atau *Partial Least Square (PLS)*, apabila ingin mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel mediasi maupun moderasi, sehingga hubungan antar variabel yang memengaruhi kepuasan nasabah dapat dianalisis secara lebih mendalam.



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Anggi Anggeriani. (2026). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di indonesia*. 4(1).
- Dariati, A. M., & Mustika, D. (2025). *Jurnal Riset & Pengembangan Ekonomi Islam THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT*. 9(2), 66–77.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Munggaran, A. Y., Utama, H. H., & Saputra, H. T. (2025). *Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah di pt bank btn (persero) tbk. cabang jember alun-alun*. 8.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, Valerie A.; Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.pdf. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Purnomo, H., & Wafi, I. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Cilacap Diponegoro*. 4, 15–26.
- Putra, A. Y., & Latifah, F. N. (2025). *Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah bank bsi kcp ahmad yani*. 8, 193–205.
- Rahmawati, A., & Budiono, A. (2025). *Pengaruh Persepsi Harga , Kualitas Pelayanan , dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Solaria*. 4(3), 3461–3470.
- Rijal Arslan. (2022). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA. *MANEKSI*, 11(2), 465–470. <https://ejournal-polnam.ac.id/index.php/JurnalManeksi/article/view/1111/586>
- Santoso, E., & Rashidah Binti Mohamad Ibrahim. (2022). The Effect of Sharia Compliance, Service Quality, Customer Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Islamic Rural Bank Customers in Indonesia. *The Journal of Management Theory and Practice (JMTP)*, 3(2), 1–6. <https://doi.org/10.37231/jmtp.2022.3.2.218>
- Sitanggang, A. S., Lestari, S., Febrianti, N. C., & Az-zahra, A. (2024). *Pada*



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Keamanan Transaksi Perbankan Melalui Mobile Banking (M-Banking). 9(204), 1566–1581.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
<https://www.scribd.com/document/807182729/BAB-3-Sugiyono-2022>

Syariah, P., Kepercayaan, D. A. N., Kantor, A., Terara, C., Kasturi, R., & Huzaini, M. (2023). *TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA PT . BPRS DINAR. 8(30), 823–836.*
<https://doi.org/https://doi.org/10.30651/jms.v8i4.20774>

Zalelawati, S., & Marlita, T. (2023). Volume 2 Nomor 6 Juni 2023 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Multidisiplin Indonesia Volume 2 Nomor 6 Juni 2023 E-ISSN: 2963-2900 | P-ISSN: 2964-9048* <https://Jmi.Rivierapublishing.Id/Index.Php/Rp>, 2, 1020–1026.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Salam sejahtera bagi kita semua, Shalom, Om Swastyastu, Salam Kebajikan, Selamat pagi/siang/sore/malam

Kepada Yth,

Saudara/i Responden,

Perkenalkan saya Tanti Afrita, Mahasiswa tingkat akhir dari Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir/skripsi dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1*", Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Saudara/i yang memenuhi kriteria untuk berpartisipasi sebagai responden penelitian dengan mengisi kuesioner ini. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

1. Berusia minimal 18 Tahun
2. Berdomisili di wilayah Tangerang atau daerah sekitarnya.
3. Merupakan nasabah aktif Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1.
4. Telah menggunakan produk atau layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1 minimal selama 6 bulan.
5. Pernah melakukan transaksi atau menggunakan layanan BSI KCP Tangerang Cikupa 1.

Saya memohon kesediaan Anda meluangkan waktu sekitar 5 - 10 menit untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi dalam penelitian ini bersifat sukarela, sehingga pengisian kuesioner dapat dihentikan kapan saja tanpa konsekuensi apapun. Tidak ada jawaban yang benar atau salah, yang kami harapkan hanya pendapat jujur berdasarkan pengalaman Anda. Atas perhatian dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan Terima Kasih!

Hormat saya,
Tanti Afrita

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pertanyaan Penyingkat

1. Apakah anda merupakan nasabah aktif Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1?
 - Ya
 - Tidak
2. Apakah Anda telah menggunakan produk atau layanan BSI KCP Tangerang Cikupa 1 minimal selama 6 bulan?
 - Ya
 - Tidak
3. Apakah usia Anda minimal 18 tahun?
 - Ya
 - Tidak
4. Apakah Anda berdomisili di wilayah Tangerang atau sekitarnya?
 - Ya
 - Tidak
5. Apakah Anda pernah melakukan transaksi atau menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1?
 - Ya
 - Tidak

Pernyataan Identitas Diri Responden

1. Nama Responden (Opsional)
2. Jenis Kelamin
 - Laki – laki
 - Perempuan
3. Usia
 - 18 – 25 Tahun
 - 26 – 35 Tahun
 - 36 – 45 Tahun
 - > 45 Tahun
4. Domisili
 - Tangerang
 - Kota Tangerang
 - Tangerang Selatan
 - Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Bekasi)
 - Lainnya:
5. Pendidikan Terakhir
 - SMA/SMK
 - Diploma (D1/D2/D3)
 - Sarjana (S1/D4)
 - Pascasarjana
 - Lainnya

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

6. Pekerjaan

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri Sipil
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Ibu Rumah Tangga
- Lainnya

7. Rata-rata Pendapatan/Penghasilan per Bulan

- < Rp1.000.000
- Rp1.000.000 – Rp3.000.000
- Rp3.000.001 – Rp5.000.000
- Rp5.000.001 – Rp7.000.000
- > Rp7.000.000

8. Produk Layanan BSI yang digunakan (Dapat memilih lebih dari satu)

- Tabungan BSI
- Mobile Banking BSI (BSI Mobile/Byond by BSI)
- Deposito Syariah
- Pembiayaan Syariah
- Kartu ATM/Debit BSI
- Emas BSI
- Lainnya

9. Frekuensi Bertransaksi di BSI

- Setiap hari
- Beberapa kali dalam seminggu
- Beberapa kali dalam sebulan
- Jarang bertransaksi

10. Lama Menjadi Nasabah BSI

- 6 Bulan – 1 Tahun
- 1 – 3 Tahun
- 3 – 5 Tahun
- > 5 Tahun



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pernyataan Indikator Penelitian

○ X₁ Kualitas Pelayanan

X ₁ Kualitas Pelayanan	Skala					
Indikator	Item Pernyataan	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)
Bukti Fisik (Tangibles)	1. Fasilitas yang tersedia di BSI KCP Tangerang Cikupa 1 dalam kondisi bersih dan nyaman untuk digunakan nasabah. 2. Penampilan pegawai BSI KCP Tangerang Cikupa 1 terlihat rapi dan profesional dalam memberikan pelayanan.					
Keandalan (Reliability)	1. Pegawai BSI KCP Tangerang Cikupa 1 memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. 2. Transaksi yang saya lakukan di BSI diproses dengan tepat dan akurat.					
Daya Tanggap (Responsiveness)	1. Pegawai BSI KCP Tangerang Cikupa 1 merespons kebutuhan nasabah dengan cepat. 2. Pegawai BSI KCP Tangerang Cikupa 1 bersedia membantu ketika nasabah mengalami kesulitan dalam bertransaksi.					
Jaminan (Assurance)	1. Saya merasa aman dalam melakukan transaksi di BSI KCP Tangerang Cikupa 1. 2. Pegawai BSI KCP Tangerang Cikupa 1 memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan informasi kepada nasabah.					
Empati (Empathy)	1. Pegawai BSI KCP Tangerang Cikupa 1 memberikan perhatian yang baik kepada setiap nasabah. 2. Pegawai BSI KCP Tangerang Cikupa 1 memahami kebutuhan dan keluhan yang saya sampaikan.					

○ X₂ Kepercayaan

X ₂ Kepercayaan	Skala					
Indikator	Item Pernyataan	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Integritas	1. Saya percaya bahwa BSI menjalankan kegiatan operasionalnya secara jujur dan transparan. 2. BSI memberikan informasi produk dan layanan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.					
Kompetensi	1. Saya percaya bahwa pegawai BSI memiliki kemampuan yang baik dalam melayani nasabah. 2. BSI mampu memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.					
Kredibilitas	1. Saya percaya bahwa BSI merupakan bank syariah yang dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan layanan perbankan nasabah. 2. Saya memiliki keyakinan bahwa BSI menjalankan kegiatan operasionalnya secara profesional sesuai dengan prinsip syariah.					
Konsistensi	1. BSI memberikan layanan sesuai dengan informasi yang telah disampaikan kepada nasabah. 2. Pegawai BSI mampu memberikan solusi yang tepat ketika nasabah menghadapi kendala atau permasalahan.					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

○ Y Kepuasan Nasabah

Y Kepuasan Nasabah	Skala					
Indikator	Item Pernyataan	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)
Kesesuaian Harapan	1. Pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Tangerang Cikupa 1 telah sesuai dengan harapan saya. 2. Secara keseluruhan saya merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh BSI KCP Tangerang Cikupa 1.					
Minat Menggunakan Kembali	1. Saya bersedia menggunakan kembali produk dan layanan BSI pada masa yang akan datang. 2. BSI menjadi pilihan utama saya dalam menggunakan layanan perbankan syariah.					
Kesediaan Merekomendasikan	1. Saya bersedia merekomendasikan BSI kepada keluarga, teman, atau kerabat. 2. Saya akan menyampaikan pengalaman positif saya selama menjadi nasabah BSI kepada orang lain.					



TABULASI DATA

No. Responden	KUALITAS PELAYANAN (X ₁)										TOTAL X ₁
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	5	3	4	5	3	4	3	5	40
5	4	5	3	4	5	3	3	5	3	4	39
6	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	46
7	4	3	5	4	5	3	5	3	5	4	41
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
10	4	1	1	4	1	1	4	4	1	1	22
11	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	45
12	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	45
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	5	4	3	4	2	4	3	2	1	5	33
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	40
18	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	43
19	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
20	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	46
25	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	33
26	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	36
27	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	41
28	4	5	4	5	4	5	3	2	3	4	39
29	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	43
30	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	43
31	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	45
32	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
33	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
34	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45
35	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
36	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	47

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

37	1	4	1	3	3	5	4	4	1	1	27
38	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	44
39	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	44
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	4	5	4	5	5	4	3	5	5	3	43
42	4	5	3	5	4	5	5	3	5	3	42
43	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	44
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
45	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45
46	5	4	3	2	5	4	5	4	5	2	39
47	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	43
48	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
49	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	39
50	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	46
51	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	47
52	3	4	5	5	4	5	5	3	5	5	44
53	3	5	4	5	4	5	4	3	5	3	41
54	3	4	5	3	5	4	5	5	4	5	43
55	4	3	5	4	4	3	2	5	5	3	38
56	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	44
57	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	45
58	4	3	2	4	5	3	5	4	4	5	39
59	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	45
60	4	5	4	5	4	5	5	4	3	2	41
61	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
62	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	45
63	4	5	5	3	4	5	5	2	3	5	41
64	4	3	2	1	5	5	4	5	5	5	39
65	4	5	2	3	5	4	5	4	2	5	39
66	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
67	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	45
68	2	1	3	4	5	5	3	2	1	3	29
69	1	3	2	3	4	5	4	2	5	2	31
70	2	1	4	3	5	4	1	5	3	5	33
71	2	3	4	5	4	5	5	3	3	5	39
72	4	3	4	5	2	5	3	5	4	4	39
73	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	44
74	4	3	5	3	5	3	4	5	2	4	38
75	4	3	5	2	4	5	5	3	5	4	40
76	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	45
77	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	43



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

78	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
79	4	2	3	5	4	5	5	4	5	5	42
80	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	34
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
82	5	3	5	4	2	5	4	5	3	5	41
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
84	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
85	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
86	5	5	1	4	4	5	5	4	4	4	41
87	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
88	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	44
89	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	43
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
92	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	44
93	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	44
94	5	3	4	5	5	4	2	3	2	5	38
95	4	4	3	5	5	3	2	5	5	3	39
96	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	44
97	5	4	3	2	4	4	5	3	5	5	40
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
100	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	41

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KEPERCAYAAN (X ₂)								TOTAL
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
4	5	4	4	5	4	5	4	35
4	5	4	5	4	5	4	5	36
4	4	4	4	5	5	4	4	34
3	4	5	4	5	4	5	5	35
4	5	5	5	4	5	5	5	38
4	3	5	5	5	4	3	2	31
5	4	5	4	4	3	4	4	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	5	5	4	5	5	36
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	5	5	4	4	5	4	35
5	5	5	5	5	5	5	4	39
3	3	3	3	3	4	3	3	25
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	1	2	4	5	5	5	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	5	5	4	5	5	37
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	5	4	4	4	4	4	34
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	5	5	4	5	4	5	37
3	3	4	3	3	4	3	3	26
4	3	4	5	3	5	3	4	31
4	4	5	5	4	5	4	5	36
5	4	4	5	4	5	4	5	36
5	5	4	4	3	3	2	2	28
5	4	4	5	4	5	4	5	36
3	2	3	4	3	4	5	4	28
4	5	4	5	5	4	3	3	33
3	4	3	4	3	4	3	4	28
3	3	3	3	4	4	5	4	29
5	4	5	4	5	5	4	5	37
5	5	5	5	4	4	4	4	36
1	2	3	3	2	2	4	1	18
4	5	4	4	3	5	4	5	34



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3	4	5	4	3	5	4	3	31
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	5	4	3	2	1	5	29
5	4	3	5	5	5	4	1	32
3	4	4	5	4	5	4	5	34
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	4	5	4	5	5	5	38
4	5	2	5	3	5	3	4	31
4	4	4	5	5	5	5	4	36
5	4	5	5	4	5	5	5	38
3	4	3	4	3	4	4	5	30
4	5	4	5	4	5	5	4	36
5	4	5	4	5	4	5	4	36
5	4	5	3	5	5	4	5	36
5	3	5	4	5	4	5	4	35
3	3	4	3	4	3	4	5	29
5	4	5	3	2	5	3	4	31
4	3	2	5	4	5	3	5	31
5	4	5	4	5	5	5	5	38
4	5	4	5	5	5	4	5	37
5	3	5	4	5	4	5	4	35
3	4	4	5	4	5	4	5	34
4	4	4	4	4	4	5	5	34
4	5	4	5	4	5	4	5	36
4	5	5	2	2	1	3	4	26
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	3	4	5	3	5	4	5	34
4	5	4	5	5	5	5	5	38
5	4	5	4	4	5	4	4	35
3	5	3	4	3	5	3	2	28
4	5	3	5	4	5	3	5	34
3	1	4	5	2	1	3	5	24
4	1	5	2	3	4	5	4	28
3	5	5	4	5	3	5	3	33
4	5	4	3	2	5	4	3	30
3	4	3	4	4	5	4	5	32
4	5	4	4	5	3	5	5	35
4	5	5	5	5	4	4	4	36
4	4	3	4	4	4	4	4	31
4	4	4	3	3	4	4	3	29
4	5	4	5	4	5	5	4	36



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	4	5	5	4	5	5	37
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	5	4	4	4	5	4	34
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	4	5	5	5	5	4	38
5	5	4	4	4	4	4	5	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	2	5	4	5	4	3	5	31
4	5	3	4	5	5	4	5	35
4	5	5	2	3	5	1	4	29
5	4	5	3	5	3	5	5	35
5	4	5	4	5	3	2	4	32
3	3	5	5	4	4	5	4	33
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	5	5	5	3	5	36

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KEPUASAN NASABAH (Y)						TOTAL
P1	P2	P3	P4	P5	P6	
4	5	5	5	4	5	28
4	5	4	5	4	4	26
4	4	4	3	4	4	23
3	4	5	4	5	5	26
4	3	4	5	5	5	26
2	3	5	5	4	5	24
4	3	4	4	5	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	4	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	3	4	22
4	4	5	4	5	4	26
3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	5	4	5	28
4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	3	3	3	19
5	5	4	5	4	3	26
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	4	5	4	27
4	4	5	3	4	5	25
4	3	5	4	5	4	25
4	5	4	3	4	3	23
4	5	4	5	4	5	27
4	5	4	5	4	5	27
4	5	4	4	4	5	26
5	4	5	4	5	4	27
5	4	5	4	3	4	25
5	5	4	4	4	5	27
4	3	4	5	3	3	22
3	4	4	5	4	5	25
4	4	4	5	4	5	26
1	1	3	2	2	1	10
5	5	5	5	5	4	29
5	4	4	3	3	5	24



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5	5	5	5	5	5	30
3	5	5	5	5	3	26
5	4	3	5	5	4	26
4	5	4	5	4	5	27
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	3	4	1	5	3	21
5	4	5	4	5	4	27
4	5	5	4	5	5	28
5	5	4	4	5	4	27
4	5	4	5	4	5	27
4	5	4	5	4	5	27
3	2	5	2	5	4	21
4	2	1	5	4	5	21
4	3	4	5	4	5	25
5	3	4	5	5	5	27
3	5	4	4	4	5	25
4	5	4	5	5	4	27
4	5	4	5	5	5	28
4	4	4	4	5	5	26
4	5	4	5	4	5	27
4	5	5	4	5	4	27
4	5	5	4	5	4	27
5	3	5	4	2	5	24
5	5	4	4	5	5	28
4	5	3	3	5	5	25
3	4	5	3	5	4	24
4	5	4	5	5	4	27
1	3	4	3	5	1	17
1	2	3	4	5	4	19
4	4	3	5	3	4	23
5	5	3	3	2	3	21
2	3	4	5	2	5	21
4	2	4	5	4	5	24
3	2	4	5	5	3	22
3	2	5	4	5	3	22
4	4	4	5	5	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	4	22
4	5	5	5	4	5	28
5	5	3	3	4	3	23



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	4	5	4	27
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	5	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	4	4	3	21
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	5	3	4	25
4	5	5	3	2	4	23
4	5	3	5	4	5	26
4	5	4	5	5	4	27
4	5	5	5	5	5	29
5	4	5	4	5	5	28
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
5	3	4	5	4	5	26

Lampiran 3 Uji Validitas

1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
P1	Pearson	1	,561**	,582**	,534**	,599**	,487**	,609**	,565**	,526**	,599**	,718**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)		,001	,001	,002	,000	,006	,000	,001	,003	,000	,000
P2	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	,561**	1	,723**	,817**	,751**	,651**	,571**	,726**	,753**	,796**	,861**
	Correlation											
P3	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	,582**	,723**	1	,835**	,797**	,584**	,830**	,859**	,632**	,763**	,899**
P4	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	,534**	,817**	,835**	1	,746**	,578**	,787**	,783**	,706**	,826**	,897**
P5	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	,599**	,751**	,797**	,835**	1	,746**	,787**	,783**	,706**	,826**	,897**
P6	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	,487**	,651**	,584**	,578**	,746**	1	,787**	,783**	,706**	,826**	,897**
P7	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	,609**	,571**	,830**	,787**	,787**	,783**	1	,787**	,706**	,826**	,897**
P8	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	,565**	,726**	,859**	,783**	,783**	,706**	,826**	1	,706**	,826**	,897**
P9	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	,526**	,753**	,632**	,763**	,899**	,897**	,897**	,897**	1	,706**	,826**
P10	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	,599**	,796**	,861**	,897**	,897**	,897**	,897**	,897**	,897**	1	,706**
Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	,718**	,861**	,899**	,897**	,897**	,897**	,897**	,897**	,897**	,897**	1



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000		,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson	,599**	,751**	,797**	,746**	1	,571**	,701**	,690**	,586**	,833**	,856**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,001	,000	,000	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson	,487**	,651**	,584**	,578**	,571**	1	,501**	,607**	,909**	,649**	,781**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,001	,001	,001		,005	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson	,609**	,571**	,830**	,787**	,701**	,501**	1	,898**	,605**	,619**	,844**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,005		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson	,565**	,726**	,859**	,783**	,690**	,607**	,898**	1	,690**	,641**	,881**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson	,526**	,753**	,632**	,706**	,586**	,909**	,605**	,690**	1	,705**	,846**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson	,599**	,796**	,763**	,826**	,833**	,649**	,619**	,641**	,705**	1	,875**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson	,718**	,861**	,899**	,897**	,856**	,781**	,844**	,881**	,846**	,875**	1
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan

		Correlations								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Total
P1	Pearson Correlation	1	,806**	,543**	,817**	,754**	,757**	,805**	,742**	,866**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	,806**	1	,820**	,887**	,699**	,810**	,758**	,838**	,918**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	,543**	,820**	1	,765**	,667**	,767**	,722**	,755**	,838**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	,817**	,887**	,765**	1	,754**	,872**	,876**	,854**	,949**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	,754**	,699**	,667**	,754**	1	,731**	,743**	,788**	,856**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	,757**	,810**	,767**	,872**	,731**	1	,863**	,864**	,926**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	,805**	,758**	,722**	,876**	,743**	,863**	1	,807**	,916**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	,742**	,838**	,755**	,854**	,788**	,864**	,807**	1	,924**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,866**	,918**	,838**	,949**	,856**	,926**	,916**	,924**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Correlations								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,814**	,358	,543**	,320	,321	,767**
	Sig. (2-tailed)		,000	,052	,002	,084	,084	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	,814**	1	,231	,670**	,407*	,206	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000		,219	,000	,026	,274	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	,358	,231	1	,403*	,518**	,832**	,723**
	Sig. (2-tailed)	,052	,219		,027	,003	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	,543**	,670**	,403*	1	,580**	,402*	,818**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,027		,001	,028	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	,320	,407*	,518**	,580**	1	,490**	,718**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	Sig. (2-tailed)	,084	,026	,003	,001		,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	,321	,206	,832**	,402*	,490**	1	,696**
	Sig. (2-tailed)	,084	,274	,000	,028	,006		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,767**	,765**	,723**	,818**	,718**	,696**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

Lampiran 4 Uji Reliabilitas

1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,954	10

2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,966	8

3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,842	6

Lampiran 5 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	Unstandardized Residual	
N	100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,33655613
Most Extreme Differences	Absolute	,071
	Positive	,071
	Negative	-,064
Test Statistic	,071	
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 ^{c,d}	



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran 6 Uji Multikolinearitas

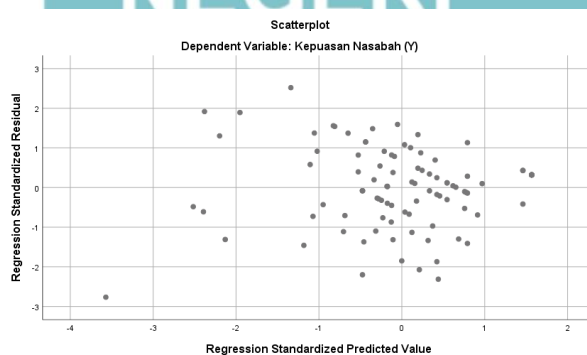
Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,981	2,064		1,929	,057		
	Kualitas Pelayanan (X1)	,262	,055	,420	4,777	,000	,629	1,590
	Kepercayaan (X2)	,304	,068	,391	4,447	,000	,629	1,590

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Lampiran 7 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,881	1,154		6,828	,000
	Kualitas Pelayanan (X1)	-,105	,031	-,385	-3,438	,001
	Kepercayaan (X2)	-,048	,038	-,142	-1,265	,209

a. Dependent Variable: Abs Res





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 8 Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,981	2,064		1,929	,057
	Kualitas Pelayanan (X1)	,262	,055	,420	4,777	,000
	Kepercayaan (X3)	,304	,068	,391	4,447	,000
	a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)					

Lampiran 9 Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,981	2,064		1,929	,057
	Kualitas Pelayanan (X1)	,262	,055	,420	4,777	,000
	Kepercayaan (X2)	,304	,068	,391	4,447	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)						

Lampiran 10 Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	606,820	2	303,410	54,452	,000 ^b
	Residual	540,490	97	5,572		
	Total	1147,310	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X3), Kualitas Pelayanan (X1)

Lampiran 11 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,727 ^a	,529	,519	2,361

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X3), Kualitas Pelayanan (X1)



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 12 Lembar Bimbingan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

1. Nama Mahasiswa : Tanti Afrita
2. NIM : 2204421009
3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Skripsi :
"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1"
5. Dosen Pembimbing : Heri Abrianto, S.E., M.M.

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1.	24 Februari 2026	Diskusi Judul & Bab I	
2.	06 Maret 2026	Bimbingan Bab I Revisi kedua latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian.	
3.	18 Maret 2026	Bimbingan Bab I Revisi ketiga latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian.	
4.	06 April 2026	Revisi Bab I, II, & III	
5.	07 April 2026	Revisi Bab I & II	
6.	10 April 2026	Revisi Bab I & II	
7.	15 April 2026	Revisi Bab I, II, & III	
8.	16 April 2026	Acc setelah Revisi	

Depok, 16 April 2026
Menyetujui,
KPS D4 Keuangan dan Perbankan

Heri Abrianto, S.E., M.M.
NIP. 196510051997021001



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 13 Surat Pernyataan Dosen

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Heri Abrianto, S.E., M.M.

NIP : 196510051997021001

Adalah dosen tetap dan dosen yang ditunjuk oleh Jurusan Akuntansi PNJ menyatakan sebagai pembimbing penulisan laporan tugas akhir/skripsi untuk:

Nama : Tanti Afrita

NIM : 2204421009

Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan

dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Meluangkan waktu minimal sekali dalam seminggu untuk membimbing mulai dari diterimanya surat penunjukkan, hingga minimal 8 kali bimbingan.
2. Membuat kesepakatan waktu bimbingan dengan mahasiswa.
3. Menyesuaikan jadwal bimbingan tugas akhir sesuai dengan kalender akademik.
4. Apabila saya tidak melaksanakan tugas tersebut maka saya bersedia digantikan oleh dosen lain.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Depok,

Pembuat pernyataan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI – PENGUJI

1. Nama : Tanti Afrita
2. NIM : 2204421009
3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1
5. Dosen Penguji : Nuraeni Hadiati Farhani, S.ST., M.B.A.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1.	Perbaiki bagian pada latar belakang	Penulisan pada bagian latar belakang telah diperbaiki sesuai pedoman penulisan.	ACC
2.	Perbaiki daftar pustaka, penomoran halaman	Daftar pustaka dan penomoran halaman telah diperbaiki sesuai pedoman penulisan.	ACC
3.	Paragraf kurang menjorok ke kanan	Format paragraf telah disesuaikan dengan pedoman penulisan.	ACC
4.	Pembahasan kaitkan dengan hasil kuesioner penelitian seperti apa	Pembahasan telah disesuaikan dengan hasil kuesioner penelitian.	ACC
5.	Lampiran tidak diberi halaman (Halaman Berbeda)	Penomoran halaman pada lampiran telah disesuaikan dengan pedoman penulisan.	ACC
6.	Perbaiki definisi operasional variabelnya	Definisi operasional variabel telah diperbaiki sesuai pedoman penulisan.	ACC
7.	Perbaiki bagian abstrak	Penulisan abstrak telah diperbaiki sesuai pedoman penulisan.	ACC
8.			
9.			
10.			

Catatan:

Revisi diisi Dosen Penguji

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 02 Juli 2026

Dosen Penguji

fahri

(Nuraeni Hadiati Farhani, S.ST., M.B.A.)

NIP.199105282022032005

Note: Dosen memberikan tanda tangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 15 Lembar Persetujuan Proposal Skripsi

LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada tanggal 16 April 2026 proposal skripsi yang disusun oleh:

Nama : Tanti Afrita
NIM : 2204421009
Judul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cikupa 1”

Telah disetujui untuk diteruskan ke tahap seminar proposal untuk pengujian kelayakan proposal ini dilanjutkan ke tahap pengumpulan data dan pembahasan serta penulisan bab berikutnya.

Disetujui oleh
Pembimbing

Heri Abrianto, S.E., M.M
NIP 196510051997021001

Diketahui oleh

Depok, 16 April 2026
Kepala Program Studi
D4 Keuangan dan Perbankan

Heri Abrianto, S.E., M.M
NIP 196510051997021001