

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BTPN SYARIAH *MOBILE*  
*MARKETING* SYARIAH (MMS) PALABUHANRATU**

**SKRIPSI**

**SALMAN NURJAMAN**

**20200080143**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS, HUKUM DAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NUSA PUTRA  
SUKABUMI  
AGUSTUS 2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BTPN SYARIAH *MOBILE*  
*MARKETING* SYARIAH (MMS) PALABUHANRATU**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh  
Gelar Sarjana Di Program Studi Manajemen*

**SALMAN NURJAMAN**

**20200080143**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS, HUKUM DAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NUSA PUTRA  
SUKABUMI  
AGUSTUS 2024**

## PERNYATAAN PENULIS

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan  
Terhadap Kepuasan Nasabah BTPN Syariah *Mobile  
Marketing* Syariah (MMS) Palabuhanratu

Nama : Salman Nurjaman

Nim : 20200080143

Saya menyatakan dan bertanggung jawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertakan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Manajemen saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.

Sukabumi, 10 Agustus 2024



SALMAN NURJAMAN

Penulis

## PENGESAHAN SKRIPSI

**Judul** : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan  
Terhadap Kepuasan Nasabah BTPN Syariah *Mobile*  
*Marketing* Syariah (MMS) Palabuhanratu

**Nama** : Salman Nurjaman

**Nim** : 20200080143

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Sidang Skripsi tanggal 10 Agustus 2024. Menurut pandangan kami, Skripsi ini memadai dari segi skualitas untuk tujuan penganugerahan gelar Sarjana Manajemen

Sukabumi, 10 Agustus 2024

### Pembimbing I



Kharisma, S.ST., MBA  
NIDN. 0412118403

### Pembimbing II



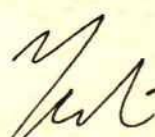
Bonse Aris, MPS, M.M  
NIDN. 0405119301

### Ketua Penguji



Siti Nur Aisyah, M.A  
NIDN. 0413129601

### Ketua Program Studi Manajemen



Ana Yuliana Jasuni, M.M  
NIDN. 0414079101

### Plh. Dekan Fakultas Bisnis, Hukum dan Pendidikan

CSA Teddy Lesmana, S.H., M.H  
NIDN. 0414058705

## **ABSTRACT**

*The aim of this research is to determine the influence of service quality and employee performance on customer satisfaction of BTPN Syariah mobile marketing sharia (MMS) Palabuhanratu. This research uses a descriptive design with a quantitative approach, where data is obtained from primary and secondary data through questionnaires, interviews and documentation. A total of 97 customers were selected as samples using probability sampling techniques with a simple random sampling approach. Data analysis in this research uses validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis,  $t$  tests,  $f$  tests and coefficient of determination tests using SPSS 26. The results of this research show that partially service quality has a significant effect on satisfaction. customers, this is proven by the  $t$  count of  $10.890 > t$  table  $1.985$ , as well as a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Apart from that, employee performance also shows a significant influence on customer satisfaction, with a calculated  $t$  value of  $6.534 > t$  table  $1.985$ , and a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Simultaneously, the variables of service quality and employee performance significantly influence customer satisfaction, this is because the calculated  $F$  value is  $70.424 > F$  table  $3.09$ , and the significance value is  $0.000 < 0.05$ .*

**Keywords:** *Service Quality, Employee Performance, Customer Satisfaction*



## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah BTPN Syariah *mobile marketing syariah* (MMS) Palabuhanratu. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yang mana data didapatkan dari data primer dan sekunder melalui kuisioner, wawancara dan dokumentasi. Sebanyak 97 nasabah dipilih sebagai sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan pendekatan *simple random sampling*. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji f dan uji koefisien determinasi dengan menggunakan bantuan SPSS 26. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini dibuktikan dengan perolehan t hitung  $10,890 > t \text{ tabel } 1,985$ , serta nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Selain itu, kinerja karyawan juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai t hitung  $6,534 > t \text{ tabel } 1,985$ , serta nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Secara simultan, variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah, hal ini karena perolehan nilai F hitung  $70,424 > F \text{ tabel } 3,09$ , serta nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Nasabah**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BTPN Syariah *Mobile Marketing* Syariah (MMS) Palabuhanratu”. Skripsi ini disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Nusa Putra Sukabumi.

Dalam penyusunan laporan ini, tentu saja tidak lepas dari bimbingan serta dukungan-dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Kurniawan, ST., M.Si., M.M. selaku Rektor Universitas Nusa Putra Sukabumi, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk menempuh pendidikan di universitas ini.
2. Bapak Anggy Pradiftha Junfithrana, M.T. selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Putra Sukabumi, atas segala dukungan dan kebijaksanaannya dalam mendukung kegiatan akademik penulis.
3. Ibu Ana Yuliana Jasuni, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusa Putra Sukabumi, yang telah memberikan arahan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini
4. Bapak Kharisma, S.ST., MBA. Selaku Dosen Pembimbing I Universitas Nusa Putra Sukabumi, yang telah memberikan bimbingan, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Bonse Aris, MPS, M.M. selaku Dosen Pembimbing II Universitas Nusa Putra Sukabumi, yang telah memberikan bimbingan, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Siti Nur Aisyah, M.A. selaku Dosen Penguji Universitas Nusa Putra Sukabumi, yang telah memberikan masukan berharga untuk penyempurnaan skripsi ini.
7. Para Dosen Program Studi Manajemen Universitas Nusa Putra Sukabumi, atas ilmu yang telah diberikan selama masa studi penulis.

8. Seluruh staf pegawai BTPN Syariah *Mobile Marketing* Syariah (MMS) Palabuhanratu, atas bantuan dan kerjasamanya selama penelitian ini berlangsung.
9. Orang Tua dan rekan-rekan yang selalu memberikan dukungannya kepada penulis, baik dari segi moral, material, maupun spiritual sampai selesainya skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri dalam proses pembelajaran dan pengembangan diri, maupun bagi para pembaca yang memerlukan informasi atau referensi dari laporan ini. Semoga dengan adanya laporan ini, dapat memberikan kontribusi yang positif dan bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Sukabumi, 10 Agustus 2024



Salman Nurjaman



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademi UNIVERSITAS NUSA PUTRA, saya yang tertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salman Nurjaman  
NIM : 20200080143  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Karya : Tugas Akhir

Untuk pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nusa Putra **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BTPN Syariah *Mobile Marketing* Syariah (MMS) Palabuhanratu"**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Nusa Putra berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Sukabumi  
Pada Tanggal : 10 Agustus 2024

Yang menyatakan

  
Salman Nurjaman

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	6
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Kepuasan Nasabah .....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3 Kinerja Karyawan .....	18
2.2 Penelitian Terkait .....	22
2.3 Kerangka Berpikir .....	25
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	28
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
3.3 Populasi dan Sampel .....	29
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.5 Instrumen Penelitian.....	30
3.6 Operasional Variabel.....	31
3.7 Uji Instrumen Penelitian .....	34
3.8 Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Hasil.....	38
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	38
4.1.2 Uji Instrumen Penelitian .....	39
4.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
4.1.5 Uji Hipotesis .....	45
4.2 Pembahasan .....	47
4.2.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah .....	47
4.2.2 Pengaruh kinerja karyawan terhadap Kepuasan Nasabah.....	48
4.2.3 Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah .....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>50</b>
4.1 Kesimpulan.....	50
4.1 Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Nasabah.....	2
Tabel 1. 2 Data Jumlah Karyawan Berdasarkan Tugas Pokok dan Jabatan.....	3
Tabel 1. 3 Keluhan-Keluhan Nasabah.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terkait .....	23
Tabel 3. 1 Skala Likert .....	31
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	33
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kualifikasi .....	38
Tabel 4. 2 Uji Validitas Data.....	40
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas .....	41
Tabel 4. 4 Uji Normalitas.....	42
Tabel 4. 5 Uji Multikolineritas.....	43
Tabel 4. 6 Uji Heterokedastisitas .....	43
Tabel 4. 7 Uji Regresi Linear Berganda.....	44
Tabel 4. 8 Uji t (Parsial).....	45
Tabel 4. 9 Uji f (Simultan).....	46
Tabel 4. 10 Uji Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ).....	47



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	25
-------------------------------------	----



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam dinamika perkembangan sektor keuangan, perbankan syariah telah menjadi sebagai lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dengan pesatnya kemajuan ekonomi global, semakin terasa bahwa peran perbankan syariah tidak hanya terbatas dari sudut pandang keuangan saja, namun juga menjadi pendorong utama dalam mengedepankan nilai-nilai etika dan moral dalam setiap transaksi. Di Indonesia, momentum ini terus mengalami peningkatan yang signifikan, seiring dengan perluasan kelembagaan dan peningkatan aset perbankan syariah yang kian meningkat. Dalam kompetisi dengan lembaga keuangan konvensional, perbankan syariah menegaskan eksistensinya dengan memberikan alternatif yang berbasis pada keadilan dan keberlanjutan ekonomi yang lebih inklusif. Dengan demikian, tidaklah mengherankan apabila perbankan syariah di Indonesia diproyeksikan untuk terus melanjutkan laju pertumbuhannya yang pesat, dan menjadi pondasi penting dalam menyokong pembangunan ekonomi yang berkelanjutan dan berkeadilan (Yudhira, 2023).

Pada kurun waktu 1992 hingga 1998, terdapat hanya satu bank umum syariah dan 78 Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) yang aktif melakukan operasi. Dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, sistem perbankan syariah memperoleh landasan hukum yang lebih kuat. Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 mengenai Bank Indonesia, yang mengalami revisi melalui Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004, memberikan wewenang kepada Bank Indonesia untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini mendorong percepatan perkembangan industri perbankan syariah (Anshori, 2018).

BTPN Syariah adalah bank umum syariah ke-12 di Indonesia, yang berkomitmen pada prinsip inklusi keuangan dengan fokus menyediakan produk dan layanan keuangan kepada masyarakat terpendek, yaitu segmen pra-sejahtera produktif yang belum pernah dijangkau oleh perbankan lain. Selain menawarkan



layanan keuangan, BTPN Syariah juga menyelenggarakan program-program untuk memberdayakan dan meningkatkan literasi keuangan perempuan dalam segmen ini. Salah satu program di BTPN Syariah adalah Daya yang bertujuan untuk membantu meningkatkan kesejahteraan nasabahnya dan menciptakan lingkungan yang lebih baik (www.btpnsyariah, 2018).

Dalam rangka mencapai tujuannya menyediakan layanan keuangan kepada masyarakat terpencil yang masih dalam kondisi pra sejahtera, dengan demikian BTPN Syariah membuka cabang di daerah Palabuhanratu Kabupaten Sukabumi, yang dinamakan *Mobile Marketing* Syariah (MMS). MMS berperan sebagai kantor pendukung cabang yang memiliki tanggung jawab dalam melakukan pelayanan serta memberikan pinjaman, dengan harapan dapat mencapai masyarakat yang tinggal di daerah terpencil dan berkontribusi dalam mengembangkan aktivitas ekonomi di wilayah tersebut.

**Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Nasabah BTPN Syariah MMS  
Palabuhanratu Periode 2020-2023**

Tahun	Jumlah Nasabah	Selisih Perkembangan
2020	2.601	-
2021	2.738	137
2022	2.692	-46
2023	2.681	-11

Sumber : *Business Manager* MMS Palabuhanratu

Dari tabel 1 diatas dapat kita lihat bahwa jumlah nasabah dari BTPN Syariah MMS Palabuhanratu mengalami kenaikan dan penurunan sepanjang periode 2020 hingga 2023. Pada tahun 2020, jumlah nasabah tercatat hanya sebanyak 2.601, menandakan bahwa pada saat itu jumlah nasabah merupakan yang terendah dalam rentang waktu yang dianalisis, penurunan ini disebabkan oleh dampak pandemi COVID-19, yang mengakibatkan ketidakstabilan ekonomi dan ketidakpastian finansial bagi banyak individu dan keluarga, sehingga banyak orang menghadapi tantangan finansial, seperti kehilangan pekerjaan atau penurunan pendapatan. Namun, pada tahun berikutnya, yaitu tahun 2021, terjadi peningkatan yang cukup signifikan dengan jumlah nasabah mencapai 2.738 orang, menandakan adanya

pertumbuhan sebanyak 137 nasabah atau mengalami peningkatan mencapai 5,26%, peningkatan ini dikaitkan dengan pemulihan ekonomi setelah berbagai stimulus dari pemerintah, peningkatan layanan digital oleh BTPN Syariah, serta upaya promosi dan edukasi yang berhasil menarik minat nasabah baru. Meskipun demikian, pada tahun 2022, terjadi penurunan jumlah nasabah menjadi 2.692 atau mengalami penurunan sebesar (-1.68%), dan keadaan penurunan ini terus berlanjut hingga tahun 2023 mengalami penurunan kembali sebesar (-0,41%), dengan jumlah mencapai 2.681 nasabah.

Dalam mengoperasikan sebuah lembaga keuangan, peran karyawan dan struktur jabatan memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kesuksesan dan pencapaian tujuan strategis perusahaan. Oleh karena itu, berikut data mengenai jumlah karyawan yang terlibat dalam menjalankan tugas-tugas kunci di BTPN Syariah MMS Palabuhanratu.

**Tabel 1. 2 Tugas Pokok karyawan BTPN Syariah  
MMS Palabuhanratu**

No	Jabatan	Tugas pokok	Jumlah karyawan
1	<i>Bussines manager</i>	Mengarahkan dan membimbing Community Officer	1
		Bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengawasan secara keseluruhan terhadap operasional MMS	
2	<i>Community officer</i>	Melakukan pencarian nasabah di lapangan	13
		Melakukan evaluasi terhadap kelayakan calon nasabah untuk mendapatkan pembiayaan	
		Memberikan pendampingan dan pembinaan kepada nasabah selama proses pembiayaan hingga pelunasan	
		Mengelola dan memantau aliran keuangan yang terkait dengan proses pembiayaan nasabah.	
Jumlah			14

Sumber : *Busines Manager* MMS Palabuhanratu

Dari Tabel di atas menunjukkan bahwa Bank BTPN Syariah MMS Palabuhanratu memiliki total 14 karyawan, yang terbagi menjadi dua jabatan utama, yaitu *Business Manager* sebanyak 1 orang dan *Community Officer* sebanyak 13 orang. *Business Manager* adalah pemimpin langsung dari seluruh tim *Community Officer* serta bertanggung jawab atas arah dan pengelolaan operasional bank secara keseluruhan. *Business Manager* memiliki peran penting dalam merumuskan strategi dan kebijakan yang mendukung pencapaian target bank serta memastikan bahwa seluruh aktivitas operasional berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Sementara itu, *Community Officer* merupakan posisi yang memiliki tugas-tugas operasional lapangan yang bertanggung jawab untuk mencari nasabah baru, menilai kelayakan nasabah untuk mendapatkan pembiayaan, mendampingi serta membina nasabah selama proses pembiayaan hingga pengangsuran, dan bertanggung jawab terhadap aliran keuangan yang masuk selama proses pembiayaan. Melalui peran mereka, *Community Officer* memainkan peran yang sangat penting dalam membangun hubungan yang kuat dengan nasabah dan memastikan keberlanjutan bisnis bank.

Dalam menjalankan operasionalnya, Bank BTPN Syariah MMS Palabuhanratu senantiasa mengutamakan upaya-upaya untuk memberikan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh karyawan kepada para nasabah-nasabahnya, dengan tujuan menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi setiap individu yang mempercayakan kebutuhan finansialnya kepada mereka. Namun, dalam upaya menggapai standar keunggulan tersebut, tidak dapat dihindari bahwa berbagai permasalahan dan berbagai keluhan yang dialami nasabah itu masih muncul. Hal ini merupakan fenomena umum terjadi karena merupakan bagian dari dinamika interaksi antara pelayanan yang diberikan karyawan bank dan nasabahnya.

Dengan demikian, Berdasarkan hasil observasi yang dilaksanakan terhadap nasabah Bank BTPN Syariah MMS Palabuhanratu, bahwa peneliti menemukan adanya keluhan-keluhan dari nasabah yang menjadi faktor permasalahan pelayanan dalam menciptakan rasa puas pada diri nasabah. Untuk secara lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 1. 3 Keluhan-Keluhan Nasabah**

<b>Pelayanan</b>	<b>Keluhan</b>
Responsivitas	Keterlambatan bank dalam merespon permintaan atau masalah yang diajukan
Penilaian Kredit	persetujuan kredit yang tidak sesuai dengan yang diajukan
Kebijakan Pembayaran angsuran	Tidak mendapat kelonggaran jangka waktu pembayaran
Kompetensi dan Sikap karyawan	Karyawan bank kurang kompeten dalam melayani nasabah, kurang ramah, dan kurang peduli terhadap masalah nasabah

Sumber: Wawancara dengan nasabah BTPN Syariah MMS Palabuhanratu

Dari tabel di atas dapat kita lihat bahwa tercatat sejumlah keluhan yang disampaikan oleh nasabah terhadap pelayanan yang diberikan, diantaranya yaitu keterlambatan bank dalam merespon permintaan atau masalah yang diajukan oleh nasabah, hal ini terjadi ketika lamanya proses penggantian kartu angsuran nasabah yang hilang sehingga dapat mengakibatkan terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah, dan hal ini mengakibatkan penurunan kepercayaan nasabah terhadap pelayanan bank. Masalah lain yang diungkapkan oleh nasabah adalah terkait dengan penilaian kredit yang tidak sesuai dengan harapan. Nasabah merasa bahwa hasil persetujuan kredit tidak sesuai permohonan yang mereka ajukan, misalnya nasabah mengajukan pinjaman dengan nominal yang mereka rasa sanggup untuk membayarnya, namun Bank hanya menyetujui sebagian kecil pinjaman dari jumlah yang diminta, sehingga nasabah merasa kurang dihargai dan tidak dipahami oleh bank dalam kebutuhan finansial mereka. Keluhan lainnya yaitu nasabah tidak mendapat kelonggaran jangka waktu pembayaran yang diminta, mereka mengharapkan bank untuk lebih memperhatikan situasi individu nasabah dan memberikan solusi yang sesuai, Sehingga nasabah merasa tidak didukung oleh bank dalam mengatasi kesulitan keuangan yang mereka hadapi.

Kemudian nasabah juga menyoroti kompetensi dan sikap karyawan bank. Mereka merasa bahwa pegawai bank kurang kompeten dalam memberikan informasi yang diperlukan, misalnya ketika adanya pemberian bonus bagi nasabah yang melaksanakan angsuran tepat waktu, namun hal ini tidak disampaikan oleh karyawan sehingga nasabah tidak mengetahuinya dan akibatnya itu berakibat pada pembayaran angsuran yang tidak tepat waktu. Nasabah juga merasa bahwa sikap karyawan yang kurang ramah, seperti pada saat proses penagihan angsuran yang apabila nasabah tidak mampu membayar nominal yang sudah ditetapkan, akan tetapi karyawan tidak peduli dan memaksa karyawan untuk membayar pada hari itu juga. Hal ini mengakibatkan nasabah merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Dari permasalahan diatas mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh manajemen perusahaan, karena kepuasan nasabah dapat menjaga kelangsungan bisnis perusahaan tersebut. Oleh karena itu, berdasarkan dari berbagai permasalahan dan fenomena yang teridentifikasi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BTPN Syariah Mobile Marketing Syariah (MMS) Palabuhanratu”**.



## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, peneliti dapat mengidentifikasi berbagai masalah yang ada pada Bank BTPN Syariah MMS Palabuhanratu sebagai berikut:

1. Terjadinya fluktuatif jumlah nasabah BTPN Syariah MMS Palabuhanratu;
2. Kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada nasabah BTPN Syariah MMS Palabuhanratu; dan
3. Kurang optimalnya dalam kinerja karyawan BTPN Syariah MMS Palabuhanratu.

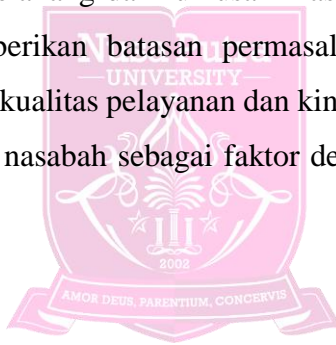
### 1.3 Rumusan Masalah

Dari judul penelitian **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BTPN Syariah *Mobile Marketing* Syariah (MMS) Palabuhanratu**, maka peneliti dapat menentukan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BTPN Syariah MMS Palabuhanratu?
2. Bagaimana pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah BTPN Syariah MMS Palabuhanratu?
3. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BTPN Syariah MMS Palabuhanratu?

### 1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan batasan permasalahan dan mencakup fokus penelitian ini pada variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan sebagai faktor independen serta kepuasan nasabah sebagai faktor dependen pada BTPN Syariah MMS Palabuhanratu.



### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam sebuah penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BTPN Syariah MMS Palabuhanratu;
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan kepuasan nasabah BTPN Syariah MMS Palabuhanratu; dan
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah BTPN Syariah MMS Palabuhanratu.



## 1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

### 1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi penting dalam memperluas pengetahuan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah. Dengan memfokuskan pada kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, penelitian ini dapat membantu dalam pengembangan teori tentang hubungan antara aspek-aspek tersebut dengan kepuasan nasabah. Selain itu, diharapkan bahwa penelitian ini dapat berfungsi sebagai sumber referensi dan informasi untuk mengembangkan model konseptual yang digunakan dalam penelitian serupa di masa mendatang.

### 2. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan panduan berharga bagi manajemen BTPN Syariah MMS Palabuhanratu dalam meningkatkan kepuasan nasabah mereka. Dengan memahami pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, bank dapat mengidentifikasi area-area di mana perbaikan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Ini dapat melibatkan pengembangan strategi pelatihan karyawan, ataupun peningkatan proses pelayanan untuk membangun hubungan yang baik dengan nasabah.

## 1.7 Sitematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika disusun berdasarkan hal yang akan diuraikan sebagai berikut :

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang pemaparan latar belakang masalah yang menjadi pokok perhatian dalam penelitian, termasuk juga memuat rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan tentang pembahasan penelitian terkait, kerangka pemikiran, menguraikan hipotesis yang dikembangkan dalam konteks penelitian,

serta definisi dan pengukuran terkait variabel kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan kepuasan nasabah.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang penjelasan mengenai sumber dan jenis data yang dipakai, serta uraian tentang populasi dan sampel penelitian, termasuk juga waktu, objek riset, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan hasil penelitian serta pembahasan yang dilakukan dengan menganalisis data dan fakta yang telah dikumpulkan. Analisis dilakukan menggunakan metode yang telah ditentukan sebelumnya untuk memastikan keakuratan dan relevansi hasil penelitian.

### **BAB V: PENUTUP**

Pada bagian ini, akan diuraikan kesimpulan serta saran yang berfungsi sebagai penutup dari pembahasan dan hasil penelitian yang telah dilakukan.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dijelaskan sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah BTPN Syariah MMS Palabuhanratu, dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BTPN Syariah MMS Palabuhanratu. Berdasarkan pengujian hasil statistik uji t dengan memakai bantuan SPSS 26 pada variabel kualitas pelayanan (X1) didapatkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung sebesar 10,890 yang lebih besar dari t tabel 1,985. Sehingga dapat diartikan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan semakin tinggi, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabahnya.
2. Kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BTPN Syariah MMS Palabuhanratu. Hal ini didasarkan pada pengujian statistik uji t dengan memakai bantuan SPSS 26 pada variabel kinerja karyawan (X2) didapatkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung sebesar 6,534 yang lebih besar dari t tabel 1,985. Sehingga dapat diartikan bahwa semakin baiknya kinerja karyawan yang diberikan, maka kepuasan nasabah pula akan semakin meningkat.
3. Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BTPN Syariah MMS Palabuhanratu. Hal ini karena perolehan hasil yang menunjukkan bahwa nilai F hitung yaitu  $70,424 > F$  tabel 3,09, dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya dengan melakukan pelayanan yang lebih baik dan karyawan yang bekerja secara optimal, maka nasabah akan merasakan pengalaman yang lebih memuaskan.

## 5.2 Saran

Setelah mendapatkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini, maka penulis ingin menyampaikan beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya:

1. Dalam hal kualitas pelayanan, sebaiknya pihak lembaga BTPN Syariah MMS Palabuhanratu meningkatkan dalam hal kecepatan merespon permintaan atau keluhan yang diajukan oleh nasabah. Respon yang lebih cepat akan memberikan rasa dihargai dan diprioritaskan kepada nasabah. Selain itu, lembaga juga perlu lebih memperhatikan sikap kepedulian terhadap nasabah. Sikap yang lebih empatik dan perhatian terhadap kebutuhan serta kekhawatiran nasabah akan sangat membantu dalam membangun hubungan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.
2. Dalam hal kinerja karyawan, sebaiknya pihak lembaga BTPN Syariah MMS Palabuhanratu meningkatkan dalam hal penyelesaian pekerjaan karyawan dengan tepat waktu, karena hal ini mengakibatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang cepat dan kurang tepat. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan nasabah tersebut, disarankan agar BTPN Syariah MMS Palabuhanratu lebih fokus pada peningkatan efisiensi kinerja karyawan. Langkah-langkah seperti pelatihan tambahan untuk manajemen waktu, pengembangan keterampilan teknis, serta evaluasi rutin dapat membantu memastikan bahwa pekerjaan diselesaikan sesuai jadwal. Dengan perbaikan-perbaikan tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik pada topik ini dan berencana untuk mengembangkannya lebih lanjut, disarankan untuk menambahkan variabel-variabel bebas tambahan yang belum disinggung dalam penelitian ini. Dengan memasukkan variabel-variabel baru yang relevan, seperti budaya, teknologi, atau faktor eksternal yang dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah. Langkah ini diharapkan dapat memperkaya analisis dan memungkinkan pengidentifikasian faktor-faktor penting yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, A., Serang, S., & Ramlawati, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah. *YUME: Journal of Management*, 5(3), 198–212. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.472>
- Alfian, M. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia Cabang Madiun* [Stie Mahardhika Surabaya]. <https://doi.org/http://repository.stiemahardhika.ac.id/1581/>
- Anshori, A, G. (2018). *Perbankan Syariah Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Ansory, H, A, F., & Indrasari, M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)*. Indomedia Pustaka.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Bangun. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga.
- Fatimah, F. N. D. (2017). *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanifa, R., Trianto, A., & Hendrich, M. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Layanan Go-Ride Pada Bisnis JasaTransportasi Go-Jek di Kota Palembang. *MOTIVASI Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4, 714–722. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi>
- Heksarini, A. (2022). *Konsep Penilaian Kinerja*.
- Ichsan, Reza, N., & Karim, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(1), 1–11. <https://doi.org/10.31940/jbk.v16i1.1713>

- Jinani, R. (2019). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Area Tangerang. *Jurismata*, 1(1), 1–12.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Exceller*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Khaliq, R. (2019). Pengaruh Funtional Quality, Technical Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Word of Mouth Communication Konsumen Laundrynesia. *At-Taradhi: Jurnal Studi Ekonomi*, 9(2), 104. <https://doi.org/10.18592/at-taradhi.v9i2.2512>
- Kotler. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran)*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Madona, F. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. In *Skripsi* (Vol. 21, Issue 1).
- Mareta, F., & Nabila, Ajeng, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTPN Syariah. *Jurnal Aktiva : Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 11(1), 76–84. <https://doi.org/10.52005/aktiva.v3i2.126>
- Mulyana, M. (2011). *Penilaian Kinerja Dan Pengembangan Pegawai PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk*. Moebarak Wordpress, 1-23.
- Prang, V, Manopo, M, Lumatauw, L. (2022). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Upc Pasar Segar Paal Dua Manado. *Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado*, 0431.
- Prihastono, E. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. *Dinamika Teknik*, 6, 14–24.
- Rahim, Suwasono, Rusandi. (2022). 22, 311–317.
- Sangi, Tamengkel, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105.
- Silaen, Novia Ruth, Samsyuriansyah, Chairunnisah, Reni, Sari, M. R. (2021). *Kinerja Karyawan*. Widhina Bhakti Persada Bandung.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.



- Tulip, Pebrianti, B., & Ghozali. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada PT. Bank BTPN Syariah Cabang Belitung II. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5(1). <https://jurnal.unisti.ac.id/ekobis/article/view/103>
- Ulfa. (2021). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115, 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Veranita, M., & Suminar, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Btpn Syariah Kantor Cabang Bandung. *Jurnal Co Management*, 4(2), 641–647. <https://doi.org/10.32670/comanagement.v4i2.1230>
- Vianitati, P., Adnyana, M., & Gebang, A. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif* (Toman Sony Tambunan (Ed.); Issue June). CV. MEDIA SAINS INDONESIA.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.
- Widyawati. (2019). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulselbar Parepare. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 1(1), 204–219. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/download/200/204>
- Wijaya, B., & Dewi, R. (2022). Pengaruh Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mini Market Arifamart Kota Lhokseumawe. *Negotium: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(2), 189. <https://doi.org/10.29103/njiab.v5i2.8302>
- www.btpnsyariah. (2018). *Bank BTPN*. <https://www.btpn.com/id/tentang-kami/btpn-syariah>
- Yudhira, A. (2023). Dinamika Perkembangan Bank Syariah di Indonesia: Analisis Komprehensif. *Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam*, 3(2), 28–53.