

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PRODUK PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Survei pada Kantor Cabang Bank Jabar Banten Syariah Kota Bandung)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam



oleh:

Ratna Siti Zaenab
NIM 1300818

**ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PRODUK PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Survei pada Kantor Cabang Bank Jabar Banten Syariah Kota Bandung)**

oleh:

Ratna Siti Zaenab

NIM 1300818

Sebuah Skripsi yang Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

© Ratna Siti Zaenab 2017

Universitas Pendidikan Indonesia

Oktober 2017

Hak cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

Ratna Siti Zaenab, 2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN
NASABAH**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Kantor Cabang Bank Jabar Banten Syariah Kota Bandung)**” ini beserta seluruh isinya adalah benar – benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 23 Oktober 2017
Yang Membuat Pernyataan

Ratna Siti Zaenab
NIM 1300818

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Kantor Cabang Bank Jabar Banten Syariah Kota Bandung)**

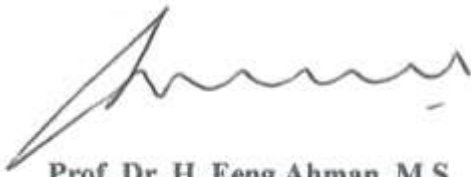
Penyusun : Ratna Siti Zaenab

NIM : 1300818

Program Studi : Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

Bandung, 6 November 2017

Dosen Pembimbing I,



Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S.
NIP. 196110221986031002

Dosen Pembimbing II,



Suci Aprilliani Utami, S.Pd., M.E.Sy.
NIP. 198804302015042002

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam,



Dr. A. Jajang W. Mahri, M.Si.
NIP. 19641203 199302 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN (REVISI)

**LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN (REVISI)
UJIAN SKRIPSI
PROGRAM SARJANA ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM (SI)
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

Tanggal Ujian Skripsi : 30 Oktober 2017
Penyusun : Ratna Siti Zaenab
NIM : 1300818
Program Studi : Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (SURVEI PADA KANTOR CABANG BANK JABAR BANTEN SYARIAH KOTA BANDUNG)**

Telah direvisi, disetujui oleh para penguji skripsi

No	Penguji Skripsi	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M.P.	
2	Dr. Hilda Monoarfa, M.Si.	
3	Dr. Juliana, S.Pd, M.E.Sy.	

Bandung, November 2017

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

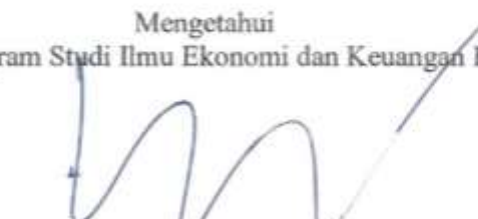


Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S.
NIP. 19611022 198603 1 002



Suci Aprilliani Utami, S.Pd., M.E.Sy.
NIP. 19880430 201504 2 002

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam,



Dr. A. Jajang W. Mahri, M.Si.
NIP. 19641203 199302 1 001

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga dalam penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini dibuat sebagai harapan bagi mahasiswa untuk memiliki bekal pengetahuan yang cukup untuk mengembangkan kemampuan kami dalam penyusunan skripsi yang akan kami lakukan. Dalam Skripsi ini, peneliti berencana melakukan riset mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan produk perbankan Syariah terhadap kepuasan nasabah (Survei pada Kantor Cabang Bank Jabar Banten Syariah Kota Bandung), dimana data bersumber dari data primer yang didapatkan dari hasil responden terhadap nasabah perbankan syariah. Sebagai tambahan referensi, peneliti juga telah melakukan studi kepustakaan yang bersumber dari bacaan buku, serta jurnal nasional maupun jurnal internasional.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tujuan yang baik tidak akan tercapai tanpa bantuan dan dukungan dari dosen dan rekan-rekan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun peneliti harapkan demi sempurnanya skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandung, Juli 2017

Penulis

Ratna Siti Zaenab, 2017

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat serta karunia-Nya sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud. Oleh karena itu dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi – tingginya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, bapak Dedi Suhendi, terima kasih untuk segala perjuangan dan pengorbanan serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis, sejak penulis memasuki masa kuliah sampai saat ini dan seterusnya. Serta untuk ibu Lilis Rohaeni, terima kasih atas segala – galanya, karena terlalu banyak jasmu sehingga tak mungkin untuk menuliskannya dalam tulisan singkat ini. Semua yang penulis raih hingga saat ini tidak terlepas dari peran dan jasa kalian. Terima kasih dan doakan selalu anakmu ini.
2. Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S. selaku dosen pembimbing 1, terima kasih atas waktu bimbingan serta masukan terbaiknya selama penyusunan skripsi ini. Serta nasihat – nasihat yang sangat inspiratif yang selalu memotivasi penulis selama masa bimbingan.
3. Suci Aprilliani Utami, S.Pd., M.E.Sy. selaku dosen pembimbing 2 dan selaku dosen pembimbing akademik yang selama ini menjadi panutan serta pemberi support bagi penulis, terima kasih telah menerima, sabar dan ikhlas membimbing penulis serta selalu memberikan arahan yang terbaik dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah meluangkan waktu disela – sela jadwal yang padat untuk membimbing skripsi ini.
4. Dr. A. Jajang W. Mahri, M. Si. selaku Ketua Prodi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam (IEKI) yang telah memotivasi dan memfasilitasi agar penulis cepat menyelesaikan studi. Terima kasih untuk segala perjuangannya dalam membesarkan Prodi IEKI dan selalu berusaha memberikan yang terbaik bagi mahasiswa IEKI khususnya bagi kami angkatan 2013.

5. Dosen – dosen di Prodi IEKI, spesial untuk Bu Aas, Bu Rida, Bu Aneu, Bu Neni, Bu Mira, Pak Juliana, Pak Firmansyah serta staff prodi IEKI, Bu Yuli dan Bu Lela yang selama ini berperan memberikan pengalaman, pengetahuan, motivasi serta dukungan yang sangat berarti bagi penulisan skripsi ini. Terima kasih atas segala dedikasinya terhadap Prodi IEKI dan pengorbanannya bagi kami mahasiswa angkatan 2013.
6. Pihak Kantor Cabang Bank BJB Syariah Kota Bandung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian pada nasabah BJB Syariah.
7. Kakak dan nenek serta kakek tersayang, Hamdan Firmansyah, Euis Susilawati, Erni Widiastuti dan nenek uun serta kakek iing terima kasih untuk kasih sayang dan dukungan yang selalu kalian berikan. Khususnya untuk Aa Hamdan terima kasih telah membesarkan adikmu ini dengan penuh kasih sayang, dan bantuan – bantuan yang selalu diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa kepada keponakan – keponakanku tercinta Nabilah, Fakhri, Yeni dan Syifa yang selalu menghibur dan memberikan keceriaan terhadap penulis.
8. Hafizh Panji Allam sebagai editor pribadi dan mentor pribadi penulis terima kasih selalu menjadi teman seperjuangan, yang memberikan motivasi luar biasa kepada penulis, yang selalu sabar dalam hal apapun, menjadi teman menghibur selalu ada ketika penulis membutuhkan bantuan, segala bentuk dukungan yang telah diberikan semoga menjadi amal kebaikan yang dibalas Allah SWT.
9. Sahabat – sahabatku seperjuangan Robokop (Rizka, Mega, Elza) terima kasih selama waktu 4 tahun yang penuh cerita, dan keceriaan selama perkuliahan yang tak akan penulis lupakan. Serta teman – teman IEKI 2013 yang telah menjadi teman seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini (Mumuh, Asma, Anggi, risa, Winda, Mira, Nadya, Bangkit, Cudio, alin, tresna, nova, mela, leni, ika, amel, elabolasi, jelita) dan lain – lain.
10. Sahabat – sahabat masa SMA indri, nur siti, asri dan tedi yang selalu menjadi motivasi penulis untuk selalu berjuang dalam penulisan skripsi ini.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, dukungan serta doanya untuk penyelesaian skripsi ini.

Sesungguhnya Allah SWT selalu melihat seluruh perbuatan hamba-Nya, bahkan sebuah doa saja sangat membantu penulis, semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda teruntuk semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.