

No. Daftar FPEB : 504/UN40.A7.D1/PI/2018

**ANALISIS FAKTOR *ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY* (IBSQ)  
PADA BANK SYARIAH  
(Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**Neng Reti Apriyanti**

**1301121**

**PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2017**

**ANALISIS FAKTOR *ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY* (IBSQ)  
PADA BANK SYARIAH**

**(Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)**

Oleh:

Neng Reti Apriyanti

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

© Neng Reti Apriyanti 2017  
Universitas Pendidikan Indonesia  
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.

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Analisis Faktor *Islamic Banking Service Quality (IBSQ)* Pada Bank Syariah (Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)**” 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/sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.”

Bandung, Desember 2017

Yang membuat pernyataan

**Neng Reti Apriyanti**

NIM. 1301121

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Faktor *Islamic Banking Service Quality* (IBSQ)  
pada Bank Syariah (Survei pada Nasabah Bank BRI  
Syariah KCP Bandung Setiabudi)  
Penyusun : Neng Reti Apriyanti  
NIM : 1301121  
Program Studi : Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

Bandung, Desember 2017

Dosen Pembimbing I,



**Dr. H. Mokh. Adib Sultan, ST., M.T.**  
NIP. 19810310 200912 1 002

Dosen Pembimbing II,



**Rida Rosida, BS. M.Sc.**  
NIP. 19840730 201404 2 001

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

Tanggal Ujian Skripsi : 27 Desember 2017  
Penyusun : Neng Reti Apriyanti  
NIM : 1301121  
Program Studi : Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam  
Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY (IBSQ) PADA BANK SYARIAH**  
(Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)

Telah direvisi, disetujui oleh para penguji skripsi

No	Penguji Skripsi	Tanda Tangan
1	Prof.Dr. H Agus Rahayu, MP	
2	Dr. A. Jajang W. Mahri, M.Si.	
3	Neni Sri Wulandari, S.Pd., M.Si	

Bandung, Januari 2018

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



**Dr. H. Mokh. Adib Sultan, ST., M.T.**  
NIP. 19810310 200912 1 002

**Rida Rosida, BS. M.Sc.**  
NIP. 19840730 201404 2 001

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam,



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

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Faktor *Islamic Banking Service Quality (IBSQ)* pada Bank Syariah (Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)**”.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. H. Mokh. Adib Sultan, ST., M.T. dan Ibu Rida Rosida, BS. M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan sistematika penulisan dan penyajian yang benar. Tak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada segenap pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan ketidaksempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan wawasan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun untuk dijadikan landasan perbaikan skripsi ini sangat diharapkan.

Bandung, Desember 2017

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat nikmat dan karunia-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Alhamdulillah perjalanan panjang penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. R. Asep Kodarohman, M. Si. selaku rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M.P selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis.
3. Bapak Dr. A. Jajang W. Mahri., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam yang telah memberikan arahan dan strategi dalam perkuliahan.
4. Bapak Dr. H. Moh. Adib Sultan., M.T selaku dosen pembimbing 1 terima kasih atas waktu, kesabaran dan pengertian selama membimbing, serta memberi arahan dan masukan selama penyusunan skripsi ini, juga dorongan agar penulis segera menyelesaikan studi.
5. Ibu Rida Rosida, BS., M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing dengan sabar, serta selalu memberikan arahan selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing skripsi ini.
6. Ibu Rida Rosida, BS., M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang selama ini selalu memberikan motivasi dan masukan agar penulis cepat menyelesaikan studi.
7. Segenap Dosen beserta Staff Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam yang selama ini berperan memberikan pengetahuan, motivasi dan pengalaman serta dukungan yang sangat bermanfaat bagi penulisan skripsi ini.
8. Kedua orangtua tercinta, Bapak Dede Tatang dan Mamah Enis, juga kepada kakak dan adik-adik, serta keluarga besar yang selalu menasehati, mendukung serta tiada henti mendo'akan penulis.

9. Sahabat Mela Marcellia, Ai Warlina, Santika Rahayu, Lutfi Andriyani, Leni Yulyani, Winda Widianingsih, Yulianti, Yuyu Famimatuzahroh yang selalu memberikan semangat selama penyusunan skripsi ini.
10. Mh. Ali Mudin., S.Kom yang telah memberikan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
11. Keluarga besar mahasiswa Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam 2013 yang telah memberikan cerita masa kuliah yang menyenangkan.
12. Staff Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi.
13. Responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.