

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan oleh :
Ayu Puspita Sari
2011102431526**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
JULI 2024**

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

**Diajukan oleh :
Ayu Puspita Sari
2011102431526**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
JULI 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH INDONESIA**


SKRIPSI

Diajukan Oleh :

**Ayu puspita Sari
2011102431526**

**Disetujui untuk diujikan
Pada tanggal 24 Juni 2024**

Pembimbing



**Jubaidi, S.E., M.E.
NIDN. 1107087901**

**Mengetahui,
Koordinator Skripsi**



**Muhammad Iqbal Pribadi, S.M., M.B.A.
NIDN. 1115039601**

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH INDONESIA

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

Ayu Puspita Sari
2011102431526

Diseminarkan dan Diujikan
Pada tanggal 11 Juli 2024

Penguji I



Askiah, S.E., M.Si.
NIDN. 0028037306

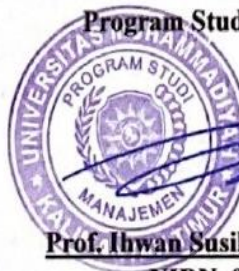
Penguji II



Jubardi, S.E., M.E.
NIDN. 1107087901

Mengetahui,
Ketua

Program Studi S1 Manajemen



Prof. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.
NIDN. 0620107201

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ayu Puspita Sari

NIM : 2011102431526

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia.

Menyatakan bahwa **skripsi** yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi/falsifikasi baik Sebagian atau seluruhnya.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam **skripsi** saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Samarinda, 11 Juni 2024
Yang membuat pernyataan



Ayu Puspita sari
NIM : 2011102431526

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus untuk mengetahui pengaruh antara *Responsiveness* karyawan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah Indonesia. Objek penelitian adalah nasabah bank BSI KCP Juanda di Kota Samarinda. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, perolehan data primer dengan menyebarkan kuesioner melalui gform dan bertemu langsung dengan nasabah di bank syariah Indonesia. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang diperoleh dengan menggunakan metode *Probability Sampling*. Analisis data menggunakan metode statistik analisis regresi sederhana dengan SPSS versi 25. Hasil penelitian yang telah dilakukan di dapatkan bahwa persamaan regresi menunjukkan arah pengaruh variabel *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah adalah positif, dan uji hipotesis diketahui nilai uji $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang artinya signifikan. Dengan demikian dinyatakan variabel *Responsiveness* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BSI KCP Juanda Kota Samarinda.

Kata kunci: Kepuasan Nasabah, Daya Tanggap, Bank Syariah Indonesia

ABSTRACT

This study focuses on knowing the influence between employee Responsiveness on customer satisfaction at Indonesian Islamic banks. The object of research is bank customers BSI KCP Juanda in Samarinda City. In this study using a quantitative approach, obtaining data by distributing questionnaires through gform and meeting directly with customers at Indonesian Islamic banks. The number of samples used in this study were 100 respondents obtained using the Probability Sampling method. Data analysis using statistical methods of simple regression analysis with SPSS version 25. The results of the research that has been done found that the regression equation shows the direction of the influence of the Responsiveness variable on customer satisfaction is positive, and the hypothesis test is known to be the value of $t_{count} > t_{table}$ which means significant. Thus it is stated that the Responsiveness variable has a positive and significant relationship with the satisfaction of BSI bank KCP Juanda customers in Samarinda City.

Keyword : *Customer Satisfaction, Responsiveness, Indonesian Islamic Banks*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berkah, Rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia”. Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan program pendidikan Sarjana (S1) Manajemen,

Dalam Penyusunan Skripsi ini penulis menyadari bahwa telah menerima banyak, bimbingan saran-saran dari berbagai pihak, Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Musyiam, M.T, selaku rector Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Prof. M. Farid Wajidi, S.E., M.M., Ph. D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universita Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Bapak Prof. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Jubaidi, S.E., M.E, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan saran, serta petunjuk dalam penyelesaian Skripsi ini.
5. Ibu Askiah, S.E., M.Si, selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran serta petunjuk dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen, yang telah memberikan ilmunya kepada penulis dari awal perkuliahan hingga sekarang.
7. Orang tua tercinta Ibu Salasiah dan Bapak Sahrun yang selalu memberikan do'a, motivasi dan dana yang besar, saudari perempuan saya Puspa Sari yang selalu memberikan uang saku untuk saya dan Pertiwi Dwita Sari yang selalu menunjang kebutuhan hidup saya selama kuliah, serta saudara laki-laki saya Ahmad Ramadani yang selalu memberikan semangat. Semoga ridho mereka senantiasa mengiringi langkah penulis.
8. Kepada teman-teman tercinta Yuliana, Hasniati, Kamsinah, Melati Puspita Sari, Redno Puspita, Jihan Aulia Husna, serta Halmia yang selalu senantiasa bersama dengan penulis dalam suka maupun duka.
9. Serta semua pihak yang membantu dan memberikan doa kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi

Terhadap semuanya penulis hanya bisa membalas dengan berdo'a kepada Allah SWT, semoga diberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Aamiin.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih terdapat kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang dapat digunakan untuk menyempurnakan karya ini. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Samarida, 11 Juni 2024
Penyusun,

Ayu Puspita Sari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
1.5 Perumusan Hipotesis	3
1.6 Kerangka Pikir.....	3
BAB II METODE PENELITIAN	4
2.1 Lokasi Penelitian	4
2.2 Jenis Penelitian	4
2.3 Sumber Data	4
2.4 Populasi dan Sampel.....	4
2.4.1 Populasi	4
2.4.2 Sampel.....	4
2.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	5
2.6 Teknik Pengumpulan Data	6
2.7 Teknis Analisis Data.....	6
2.7.1 Uji instrumen.....	6
2.7.2 Uji Asumsi Klasik	6
2.7.3 Regresi Linear Sederhana	7
2.7.4 Pengujian Hipotesis	7
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	8
3.1 Gambar Umum Objek Penelitian.....	8
3.2 Karakteristik Responden.....	8
3.3 Uji Instrumen Penelitian	11
3.4 Uji Asumsi Klasik	12
3.5 Regresi Linear Sederhana	13
3.6 Uji Hipotesis.....	14
3.7 Pembahasan	15

BAB IV PENUTUP	16
4.1 Kesimpulan.....	16
4.2 Keterbatasan	16
4.3 Saran.....	16
DAFTAR PUSTAKA	17
LAMPIRAN.....	19

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	5
Tabel 2. 2 Pengukuran Skala Likert	6
Tabel 3. 1 Data Analisis Jenis Kelamin	8
Tabel 3. 2 Data Analisis Usia	8
Tabel 3. 3 Pengelompokan kategori pada pernyataan positif dan negatif	9
Tabel 3. 4 Item pernyataan indikator Responsiveness	10
Tabel 3. 5 Item pernyataan indikator kepuasan nasabah	10
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness (X)	11
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	11
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas	12
Tabel 3. 9 Hasil Uji Linearitas	12
Tabel 3. 10 Hasil Uji Normalitas	13
Tabel 3. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	13
Tabel 3. 12 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	13
Tabel 3. 13 Hasil Uji t	14
Tabel 3. 14 Hasil Uji R Square	14

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Kerangka Pikir	3

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Kuesioner	19
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian	21
Lampiran 3 Surat Balasan Ijin Penelitian	22
Lampiran 4 Hasil Uji karakteristik responden	23
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	23
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	24
Lampiran 7 Hasil Uji Linearitas	25
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas.....	25
Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	26
Lampiran 10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji t.....	26
Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	26
Lampiran 12 Tabel Z, tabel t, tabel r.....	27
Lampiran 13 Hasil Uji Turnitin	28