

**PENGARUH *ASSURANCE* (JAMINAN) DAN *EMPATHY* (EMPATI)
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan oleh:
Choirul Munawaroh
1911102431029**



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

**PENGARUH ASSURANCE (JAMINAN) DAN EMPATHY (EMPATI)
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

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

**Diajukan Oleh:
Choirul Munawaroh
1911102431029**



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

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *ASSURANCE* (JAMINAN) DAN *EMPATHY* (EMPATI)
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

**Choirul Munawaroh
1911102431029**

**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 *ASSURANCE* (JAMINAN) DAN *EMPATHY* (EMPATI)
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA**

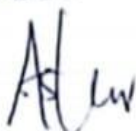
SKRIPSI

Diajukan oleh:

**Choirul Munawaroh
1911102431029**

**Diseminarkan dan Diujikan
Pada tanggal 11 Juli 2024**

Penguji I



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

Penguji II



**Jubaldi, S.E., M.F.
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 : Choirul Munawaroh

NIM : 1911102431029

Program Studi : Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh *Assurance* (Jaminan) Dan *Empathy* (Empati) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah 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 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Choirul Munawaroh
Nim: 1911102431029

Abstrak

Keunggulan kualitas pelayanan diharapkan mampu memenuhi keinginan konsumen dengan memberikan pengalaman yang memuaskan dan berkesan setiap saat. Sejumlah besar nasabah menyampaikan keluhan terkait rendahnya tingkat kepedulian karyawan terhadap mereka. Pelanggan merasa kurang diperhatikan dan mengeluhkan lambatnya proses pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, yang menimbulkan ketidakpuasan. Jumlah antrian yang menumpuk yang menyebabkan pelanggan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan adalah bukti fenomena ini. Nasabah juga menilai karyawan tidak dapat memberikan jaminan yang sesuai dengan prosedur yang telah dijelaskan kepada nasabah sebelum melakukan transaksi. Selain itu, nasabah mengeluh tentang fasilitas bank, terlalu sedikit kursi dan ruang, sehingga beberapa harus menunggu di luar ruangan sambil berpanas-panasan. Tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah dan untuk mengetahui pengaruh empati karyawan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI), Cabang Juanda, Kota Samarinda yang berjumlah 100 nasabah. Jenis dari penelitian ini adalah kuantitatif, dengan fokus pada pengukuran dan analisis data secara statistik, dalam penelitian ini peneliti menggunakan aplikasi perangkat lunak SPSS versi 26 dalam melakukan pengolahan data. Hasil dari penelitian ini adalah, variabel Jaminan dan Empati secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda.

Kata kunci: Jaminan, Empati, Kepuasan Nasabah.

Abstract

Service quality excellence is expected to fulfill consumer desires by providing a satisfying and memorable experience every time. The number of customers who complain about the lack of employee concern for customers is one of the problems, customers complain about the lack of attention and slow service. Customers feel that they are not being cared for and complain about the slow service process provided by the bank, which causes dissatisfaction. The number of queues piling up which cause customers to wait a long time to get service is evidence of this phenomenon. The aim to be achieved by researchers from this research is to determine the effect of guarantees on customer satisfaction and to determine the effect of employee empathy on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia Juanda Branch, Samarinda City. The population in this study were customers of Bank Syariah Indonesia (BSI), Juanda Branch, Samarinda City, totaling 100 customers. The Type of this research is quantitative, with a focus on measuring and analyzing statistical data. In this research, researchers used the SPSS version 26 software application to carry out data processing. The results of this research are that the variables Guarantee and Empathy simultaneously have a significant influence on Customer Satisfaction Of Bank Syariah Indonesia (BSI) Juanda Branch, Samarinda City.

Keywords: Assurance, Empathy, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim,

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Assurance (Jaminan) Dan Empathy (Empati) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia” dapat terselesaikan pada waktu yang telah ditentukan.

Teriring Do’a sholat semoga senantiasa melimpah keharibaan Muhammad SAW, rasul akhir zaman. Dan semoga tumpahan do’a sholat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para *syuhada’*, *mushonnifin*, para ulama, dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnah-Nya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Muyisam, M.T, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Drs. M. Farid Wajadi, M.M., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Bapak Prof. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
4. Bapak Jubaidi, S.E., M.E, selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Askiah, S.E, M.Si, selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen pengajar prodi Manajemen yang telah membekali ilmu bagi penulis serta dukungan dan motivasi untuk terus belajar, sehingga penulis bisa seperti sekarang.
7. Rekan-rekan penulis terutama dari teman-teman kelompok saya yaitu, Ayu Puspita Sari dan Awalluddin Ali Paraira, yang telah saling membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI), Cabang Juanda, Kota Samarinda, yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian di instansi tersebut serta dengan senang hati memberikan bantuan selama penulisan penelitian.
9. Kepada seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI), Cabang Juanda, Kota Samarinda, yang dengan senang hati membantu peneliti untuk mengisi lembar kuisioner sebagai sumber data dalam penelitian ini.
10. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Supryadi dan Ibu Giyem yang selama ini memberikan dukungan dan dorongan yang kuat, melalui do’a dan semangat yang diberikan kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Kakak saya tercinta Budi, yang selalu memberikan saya masukan, arahan, dan motivasi dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
12. Kepada seluruh keluarga saya yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada saya.
13. Kepada seluruh teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan serta dorongan dan ikut serta berperan dalam membantu peneliti menyelesaikan penulisan skripsi ini.
14. Diri saya sendiri yang mampu melewati segala kendala yang ada pada saat melakukan penulisan penelitian tetapi tetap dapat menyelesaikan penelitian ini hingga selesai.

Kepada mereka semua hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah diberikan amal ibadah, *aamiin*.

Akhirnya dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terima kasih.

Billahitaufiq Wal Hidayah.

Samarinda, 11 Juli 2024
Penyusun,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'me/lllB', enclosed within a large, loopy oval shape.

Choirul Munawaroh
1911102431029

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	v
Abstrak.....	v
Abstract.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Perumusan Hipotesis.....	3
1.6 Kerangka Pikir	4
BAB II.....	5
METODE PENELITIAN	5
2.1 Lokasi Penelitian.....	5
2.2 Jenis Penelitian.....	5
2.3 Populasi Dan Penentuan Sampel.....	5
2.4 Sumber Data	6
2.5 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	6
2.6 Teknik Pengumpulan Data	7
2.7 Teknik Analisis Data.....	7
BAB III	11
HASIL DAN PEMBAHASAN	11
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	11
3.2 Deskriptif Data.....	11
3.3 Analisis Data.....	14
3.4 Pembahasan	20

BAB IV	23
PENUTUP.....	23
4.1 Kesimpulan	23
4.2 Keterbatasan Penelitian	23
4.3 Saran	23
DAFTAR PUSTAKA	24

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Operasional Variabel	7
Tabel 2. 2 Tabel Skala Likert	7
Tabel 3. 1 Data Analisis Berdasarkan Jenis Kelamin	11
Tabel 3. 2 Data Analisis Berdasarkan Usia	12
Tabel 3. 3 Hasil Jawaban Variabel Jaminan (X1).....	12
Tabel 3. 4 Hasil Jawaban Variabel Empati (X2).	13
Tabel 3. 5 Hasil Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	13
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Jaminan (X1).....	14
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Empati (X2).	14
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	15
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas	15
Tabel 3. 10 Hasil Uji Linearitas Jaminan (X1) dan Kepuasan Nasabah (Y).	16
Tabel 3. 11 Hasil Uji Linearitas Jaminan (X1) dan Kepuasan Nasabah (Y).	16
Tabel 3. 12 Hasil Uji Normalitas	16
Tabel 3. 13 Hasil uji Multikolinearitas.	17
Tabel 3. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.	18
Tabel 3. 15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.	18
Tabel 3. 16 Hasil Uji T.....	19
Tabel 3. 17 Hasil Uji F.....	19
Tabel 3. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka pemikiran.....	4
-------------------------------------	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuisisioner	26
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden.....	29
Lampiran 3 Hasil Analisis Karakteristik Responden	32
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	33
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	34
Lampiran 6 Hasil Uji Linearitas	35
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas	36
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinearitas	37
Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	38
Lampiran 10 Hasil Uji Berganda.....	39
Lampiran 11 Hasil Uji F.....	40
Lampiran 12 Hasil Uji T	41
Lampiran 13 Hasil Uji Kofisen Derterminasi	42
Lampiran 14 Tabel Z Distribusi Normal	43
Lampiran 15 Tabel F Hitung	44
Lampiran 16 Kartu Kendali Bimbingan	45
Lampiran 17 Surat Izin Penelitian	46
Lampiran 18 Surat Balasan Izin Penelitian.....	47
Lampiran 19 Lembar Saran Dan Perbaikan Seminar Hasil Skripsi	48
Lampiran 20 Hasil Uji Turnitin	50
Lampiran 21 Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian	52