

**PENGARUH *RELIABILITY* (KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT CABANG
SAMARINDA**

SKRIPSI

**Diajukan oleh:
Darmawan Setiawan
2011102431531**



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

**PENGARUH *RELIABILITY* (KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT CABANG
SAMARINDA**

SKRIPSI

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

**Diajukan oleh:
Darmawan Setiawan
2011102431531**



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

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH *RELIABILITY* (KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT CABANG SAMARINDA

SKRIPSI

Diajukan Oleh:
Darmawan Setiawan
2011102431531

Disetujui diujikan
Pada tanggal 24 Juni 2024

Pembimbing



Subandi, S.E., M.M
NIDN. 1107087901

Mengetahui,
Koordinator Skripsi



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

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *RELIABILITY* (KEHANDALAN) KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT
CABANG SAMARINDA**

SKRIPSI


**Diajukan oleh:
Darmawan Setiawan
2011102431531**

**Diseminarkan dan Diujikan
Pada tanggal 10 Juli 2024**

Penguji I



Achmad Efendi, S.Pd., M.E., M.A.P.
NIDN. 1127029401

Penguji II


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

**Mengetahui,
Ketua
Program Studi S1 Manajemen**




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

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Darmawan Setiawan
NIM : 2011102431531
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Samarinda

Menyatakan bahwa **skripsi** yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi/falbrikasi 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, 10 Juli 2024
Mengetahui dan Menandatangani Pernyataan

Darmawan Setiawan
NIM. 2011102431531

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kehandalan karyawan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 100 responden sebagai sampel. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, studi pustaka, serta penyebaran kuesioner kepada para nasabah. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana dan uji kualitas data, dengan kehandalan karyawan sebagai variabel independen (X) dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y).

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kehandalan karyawan dan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda. Ini berarti bahwa peningkatan kehandalan karyawan akan secara langsung meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Sebaliknya, jika kehandalan karyawan menurun, maka kepuasan nasabah juga akan mengalami penurunan. Hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya peningkatan kehandalan karyawan sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kehandalan Karyawan, Kepuasan Nasabah, Bank Muamalat Cabang Samarinda

ABSTRACT

This research aims to identify the influence of employee reliability on the level of customer satisfaction at Bank Muamalat Samarinda Branch. To achieve this goal, this research used a quantitative approach involving 100 respondents as samples. Data collection techniques were carried out through direct observation, in-depth literature study, and distributing questionnaires to customers. The collected data was analyzed using simple linear regression analysis techniques and data quality testing, with employee reliability as the independent variable (X) and customer satisfaction as the dependent variable (Y).

From the results of the analysis and discussion that has been carried out, it can be concluded that there is a positive and significant influence between employee reliability and customer satisfaction at Bank Muamalat Samarinda Branch. This means that increasing employee reliability will directly increase the level of customer satisfaction. Conversely, if employee reliability decreases, customer satisfaction will also decrease. The results of this research show the importance of increasing employee reliability as a strategy to increase overall customer satisfaction.

Keywords: Employee Reliability, Customer Satisfaction, Bank Muamalat Samarinda Branch

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat, rahmat dan karunia yang tak terhingga. Di mana dengan izin-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Keandalan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Samarinda**”. Shalawat serta salam semoga senantiasa Allah SWT berikan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabatnya, dan para pengikutnya sampai akhir zaman.

Adapun penulisan skripsi ini diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana manajemen. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak menerima saran petunjuk, bimbingan, dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak, khususnya kepada:

1. Ibu dan kakak- kakak saya yang tiada hentinya memberikan doa, cinta dan kasih sayangnya kepada saya demi kelancaran skripsi yang saya jalani.
2. Bapak Dr. Muhammad Musiyam, M.T, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Bapak Prof. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D., dan Ibu Asmadhini Handayani Rahma, S.Si., M.M selaku ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen yang telah memberikan nasehat-nasehat, arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Juabaidi, S.E., M.E selaku pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, motivasi, waktu dan ilmu pengetahuan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Achmad Efendi, S.Pd., M.E., M.A.P selaku Penguji I saya yang telah memberikan masukan dan saran dalam sidang skripsi.
6. Seluruh dosen-dosen dan staf administrasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas ilmu yang di berikan kepada saya selama menempuh pendidikan di kampus.
7. Rekan-rekan mahasiswa dan semua pihak terutama di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, yang telah mendukung peneliti dalam melakukan penelitian.
8. Terima kasih kepada kakanda Bisma Maulana, S.M., S.Akun yang sudah sangat membantu dalam pemberian masukan dan padangan penulisan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada teman terdekat saya selama berada di kampus Audi, Marsha, Uci, Sekar, Ijah, Diva, Shufi, Arum, Loli, Rusli, Bintang, Beinda, Azzah. Yang udah menjadi teman dekat selama berada di kampus.
10. Seluruh kepengurusan Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Periode 2021-2022 dan Badan Esekutif Mahasiswa, Keluarga Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Terimakasih sudah membuat masa-masa perkuliahan saya menjadi berwarna.
11. Terima kasih seluruh sahabat saya sejak dari SMA yang udah memberikan *support* semangat,

Adam, Fauzy, Marni, Mardiah, Winda.

12. Seluruh rekan-rekan PMM Untag banyuwangi angkatan 1 ada Anggie, Ayu, Ali, Sandro, Adim, Daffa, Lita, Beni, Ana, Nurdil, Ina, Uly terimakasih sudah menjadi rekan-rekan yang sangat bermakna walaupun hanya 1 semester tapi sampai kapapun pengalaman tersebut tidak pernah dilupakan.

Semoga segala doa, bantuan, dukungan, motivasi, saran serta arahan yang diberikan dapat menjadi amalan baik sehingga memperoleh balasan yang baik dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran agar skripsi ini dapat lebih baik dan bermanfaat kedepannya.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Kampus Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Samarinda, 24 Juni 2024

Penyusun,



Darmawan Setiawan

NIM: 2011102431531

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
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	4
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	10
HASIL DAN PEMBAHASAN	10
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	10
3.2 Deskripsi Data.....	11
3.3 Analisis Data.....	15
3.4 Regresi Linear Sederhana	17
3.5 Uji Hipotesis	18
3.6 Pembahasan	19

BAB IV	20
PENUTUP.....	20
4.1 Kesimpulan	20
4.2 Keterbatasan Penelitian.....	20
4.3 Saran	20
DAFTAR PUSTAKA	22
LAMPIRAN.....	24

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	6
2.2 Tabel Skala Likert	7
3.1 Jenis Kelamin Responden.....	11
3.2 Tingkat Usia Responden.....	11
3.3 Pekerjaan Responden	12
3.4 Lama Menjadi Nasabah	12
3.5 Pengelompokan Kategori Pada Pernyataan	13
3.6 Deskripsi Variabel Keandalan (X).....	13
3.7 Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	14
3.8 Hasil pengujian validitas (X dan Y)	15
3.9 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	15
3.10 Uji Linearitas.....	16
3.11 Uji One Sample K-S.....	16
3.12 Uji Glesjer	17
3.13 Analisis Regresi Linear Sederhana	17
3.14 Uji Parsial (T).....	18
3.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.2 Kerangka Pemikiran Penelitian	4

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
L 1. Tabulasi Kuesioner	25
L 2. Lembar Kuesioner.....	28
L 3. Hasil Uji Data	29
L 4. Kartu Bimbingan.....	33
L 5. Hasil Turnitin.....	34
L 6. R Tabel	36
L 7. T Tabel.....	37
L 8. Dokumentasi	38
L 9. Surat Permononan Izin Penelitian	39
L 10 Surat Balasan Izin penelitian.....	40
L 11 Lembar Saran dan perbaiki penguji	41