



Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Penulis  
**ATIN APRIONA**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN  
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM  
MENGUNAKAN JASA PINJAMAN DI PT. PNM MEKAAR  
SYARIAH CABANG SELEBAR, KOTA BENGKULU**



*Editor :*

Eka Sri Wahyuni, S.E., MM  
Drs. H. Syaifuddin, M.M

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN  
DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DALAM MENGGUNAKAN JASA PINJAMAN DI PT. PNM  
MEKAAR SYARIAH CABANG SELEBAR, KOTA  
BENGKULU**

*(Skripsi)*



**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar dalam Bidang  
Perbankan Syariah (S.E)

**OLEH :**

**ATIN APRIONA**  
**NIM. 2011140100**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
BENGKULU  
2024 M/1445 H**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Didalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Mei 2024  
Mahasiswa yang menyatakan



ATIN APRIONA  
2011140100



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu

Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax: (0736) 51172

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Tugas Akhir dengan Judul "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu"

Yang di susun oleh :

Nama : Atin Apriona

NIM : 2011140100

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing

Oleh karena itu, Tugas Akhir ini di setujui dan layak untuk diujikan dalam

Sidang Munaqasyah Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 18 Maret 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

Eka Sri Wahyuni, S.E., MM

NIP.197705092008012014

Drs. H Syaifuddin, M.M

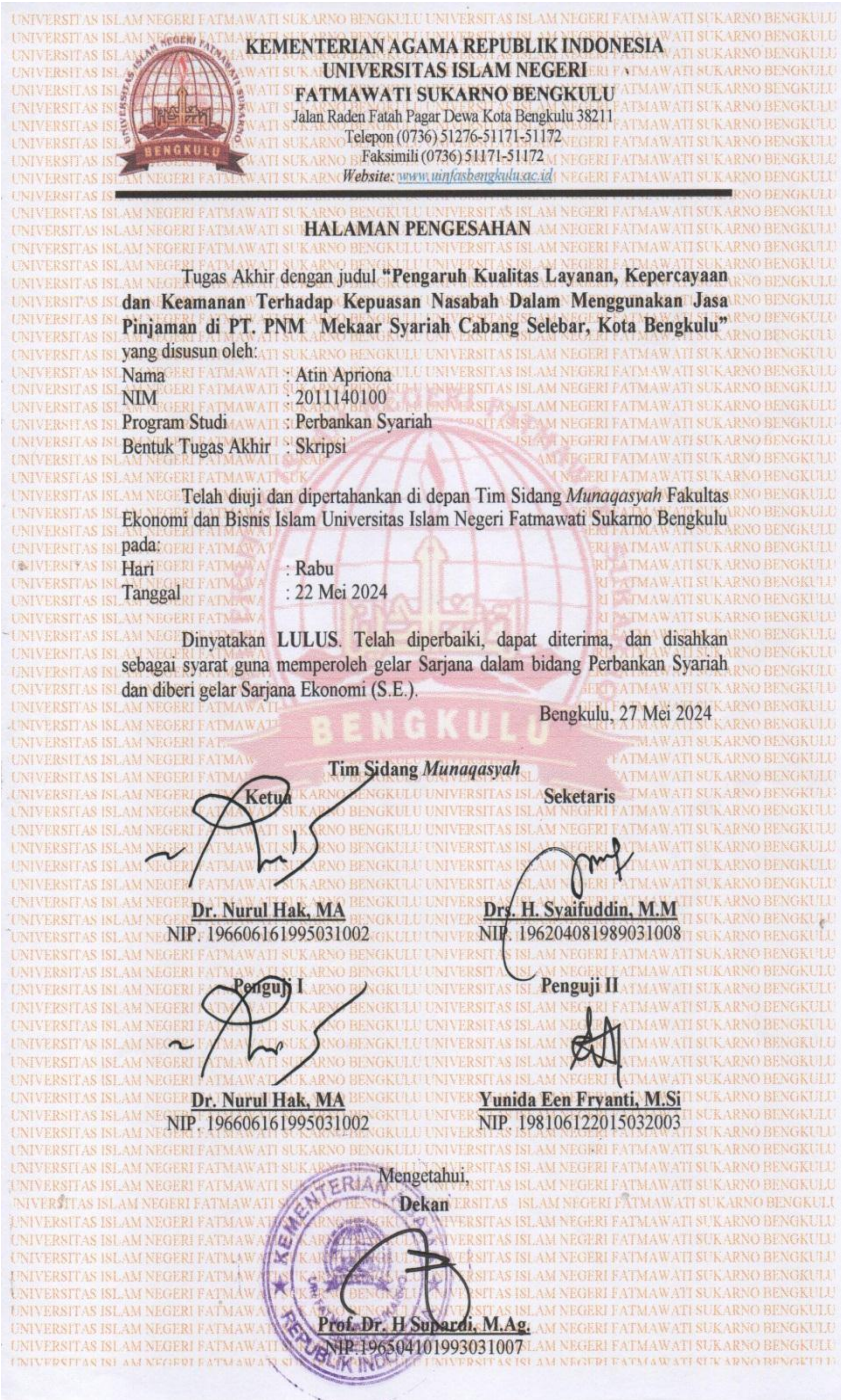
NIP.196204081989031008

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, M.M

NIP.197904162007012020



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172

Faksimili (0736) 51171-51172

Website: [www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selear, Kota Bengkulu"** yang disusun oleh:

Nama : **Atin Apriona**

NIM : **2011140100**

Program Studi : **Perbankan Syariah**

Bentuk Tugas Akhir : **Skripsi**

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang **Munaqasyah** Fakultas **Ekonomi dan Bisnis Islam** Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : **Rabu**

Tanggal : **22 Mei 2024**

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang **Perbankan Syariah** dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 27 Mei 2024

**Tim Sidang Munaqasyah**

Ketua

**Dr. Nurul Hak, MA**

NIP. 196606161995031002

Penguji I

**Dr. Nurul Hak, MA**

NIP. 196606161995031002

Sekretaris

**Drs. H. Syaifuddin, M.M**

NIP. 196204081989031008

Penguji II

**Yunida Een Frvanti, M.Si**

NIP. 198106122015032003

Mengetahui,

Dekan

**Prof. Dr. H Supardi, M.Ag.**

NIP. 196504101993031007

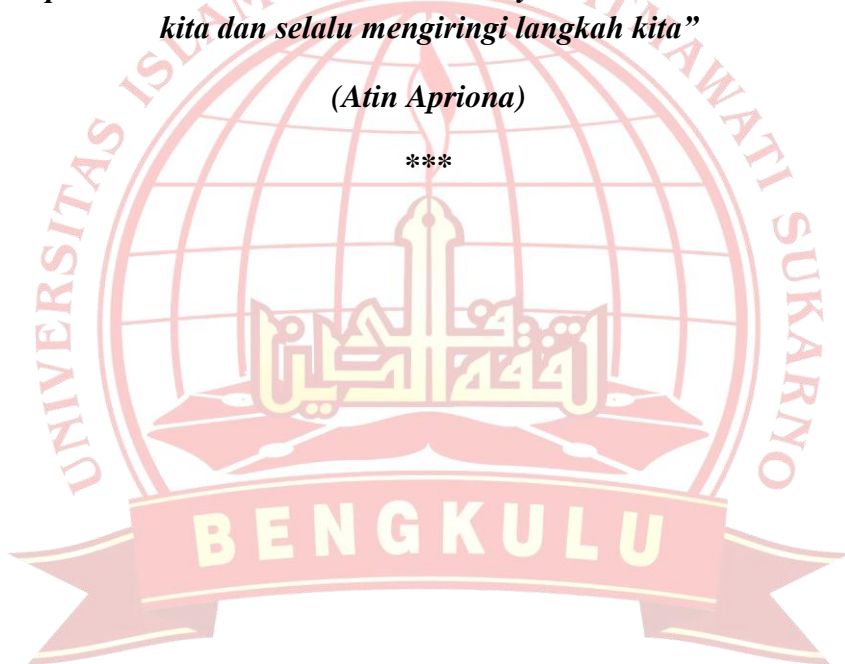


## MOTTO

***“Jangan pernah lelah dalam menjalankan dan memperjuangkan segala hal, yakinlah, percayalah, teruslah berjuang untuk mencapai cita-cita dan tujuan tersebut, hingga saatnya tiba semua akan indah pada waktunya, mengeluh boleh tetapi jangan pernah menyerah dan ingat jangan pernah lupa berdo’a dan berusaha bahwasanya Allah selalu bersama kita dan selalu mengiringi langkah kita”***

***(Atin Apriona)***

**\*\*\***



## PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur dan mengharapkan ridho Allah SWT serta dengan ketulusan hati, skripsi ini kupersembahkan:

1. Kedua Orang Tuaku tercinta Ayahanda Asmula Nopi dan Ibunda Marlina yang telah melahirkan, mendidiku, membesarkanku dan menguliahkanku dengan penuh keikhlasan, kasih sayang dan pengorbanan serta do'a yang selalu mengiringi setiap langkahku dalam mencapai cita-cita.
2. Adekku tercinta dan tersayang Arizka Syapira yang selalu membuat hari-hariku menjadi berwarna dan penuh tawa serta selalu memberi dukungan dan do'a.
3. Seluruh keluarga besar kakek Munas dan kakek Tambang yang telah ikut memotivasi, menuntun dan membimbingku dalam berjuang.
4. Ibu Yetti Afrida Indra, M. Ak.,CIQaR selaku dosen pembimbing akademik yang selalu membimbing, memberikan motivasi dan tak pernah lelah menasehatiku hingga semester 8 ini.

5. Ibu Eka Sri Wahyuni, S.E., MM selaku pembimbing I dan Bpk. Drs. H. Syaifuddin, M.M selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, dorongan, dan motivasi sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak dan Ibu dosen UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepadaku sebagai bekal pengabdian kepada masyarakat, agama dan bangsa.
7. Staf Akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, terima kasih banyak atas semua bantuannya, serta pihak yang sudah membantu selama penyelesaian skripsi ini.
8. Mbak Rahma Nisa selaku Kepala Cabang PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian, membimbing, memberi saran dan arahan.
9. Sahabat-sahabatku Siti Mutiyah Fitriana, Hajjatul Aini, Lilahi Kurniati, Novi Sarpika, Lathifah Rizka Zayidah dan teman-teman seperjuangan yang selalu saling mendukung dengan ikatan kekeluargaan yang begitu erat.



10. Almamaterku hijau kebanggaanku yang selalu mengiringi langkahku dalam menggapai cita-citaku.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengungkap masalah Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu dan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bpk. Prof. Dr. Zulkarnain, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Fatmawati Bengkulu

2. Bpk. Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
3. Ibu Yenti Sumarni, M.M. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
4. Ibu Yunida Een Fryanti, MM selaku Kaprodi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
5. Ibu Eka Sri Wahyuni, S.E., MM Selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Bpk. Drs. H. Syaifuddin, M.M Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
7. Kedua orang tua yang tak pernah lelah dan mengeluh dalam mendidik dan membesarkan serta tak pernah luput melantunkan doa yang selalu mengiringi langkah penulis.
8. Bapak dan dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal

administrasi.

10. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2020, khususnya kelas C atas semua dukungan dan semangat, serta kerjasamanya.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Bengkulu, Mei 2024

Penulis,

Atin Apriona  
NIM. 2011140100

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ix</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Penelitian Terdahulu .....	10
G. Sistematika Penulisan .....	21
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR ...</b>	<b>23</b>

A. Manajemen Pembiayaan Syariah .....	23
1. Pengertian Pembiayaan Syariah .....	23
2. Unsur Pembiayaan .....	24
3. Tujuan Pembiayaan.....	26
4. Jenis Pembiayaan Syariah.....	26
5. Teknik dan Kebijakan Pembiayaan Syariah .....	31
B. Kepuasan Nasabah .....	32
1. Definisi Kepuasan Nasabah .....	32
2. Indikator Kepuasan Nasabah.....	33
3. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Nasabah.....	37
4. Pengukuran Kepuasan Nasabah .....	39
5. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam .....	43
C. Kualitas Layanan.....	45
1. Definisi Kualitas Pelayanan .....	45
2. Tujuan dan Fungsi Pelayanan .....	46
3. Indikator Kualitas Layanan.....	47
4. Kualitas Pelayanan Perspektif Islam.....	48
D. Kepercayaan.....	51
1. Definisi Kepercayaan Nasabah .....	51
2. Indikator Kepercayaan Nasabah .....	52
3. Karakteristik Kepercayaan Nasabah .....	54
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah.....	56
5. Kepercayaan Dalam Persepektif Islam .....	58
E. Keamanan.....	60

1. Definisi keamanan.....	60
2. Indikator Keamanan .....	61
3. Jenis-jenis Sistem Keamanan Jaringan .....	62
F. PT. PNM Mekaar Syariah.....	64
G. Kerangka Berpikir Penelitian.....	66
H. Hipotesis.....	69
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>71</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	71
B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	71
C. Populasi dan Sampel .....	71
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan data .....	73
E. Variabel Dan Definisi Operasional .....	76
F. Teknik Analisis Data.....	79
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>87</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	87
B. Hasil Penelitian .....	92
1. Uji Kualitas Data.....	92
2. Uji Asumsi Klasik.....	96
3. Uji Hipotesis .....	99
C. Pembahasan Hasil Analisis Data.....	106
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>112</b>
A. Kesimpulan .....	112
B. Saran.....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Instrument Skala <i>Likert</i> .....	75
Tabel 1.2	: Variabel dan Indikator penelitian.....	77
Tabel 1.3	: Hasil Uji Validitas Variabel X1 Kualitas Layanan. 92	
Tabel 1.4	: Hasil Uji Validitas Variabel X2 Kepercayaan .....	93
Tabel 1.5	: Hasil Uji Validitas Variabel X3 Keamanan.....	94
Tabel 1.6	: Hasil Uji Validitas Variabel Y Kepuasan Nasabah.94	
Tabel 1.7	: Hasil Uji Reabilitas Kuesioner.....	95
Tabel 1.8	: Hasil Uji Normalitas .....	96
Tabel 1.9	: Hasil Uji Multikolinieritas .....	97
Tabel 1.10	: Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	99
Tabel 1.11	: Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	100
Tabel 1.12	: Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	102
Tabel 1.13	: Hasil Uji F-Test (Uji Simultan).....	103
Tabel 1.14	: Hasil Uji t (Uji Parsial).....	105



## DAFTAR GAMBAR

1.1 : Skema Kerangka Berpikir Penelitian .....67



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Validasi Tema Tugas Akhir
- Lampiran 2 : Daftar Hadir dan Catatan Perbaikan Seminar Proposal
- Lampiran 3 : Surat Penunjukkan Pembimbing
- Lampiran 4 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Perubahan Judul
- Lampiran 6 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 7 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8 : Tabulasi Data Jawaban Responden
- Lampiran 9 : Hasil Uji Kualitas Data
- Lampiran 10 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 11 : Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 12 : Surat Keterangan Lulus Plagiarisme
- Lampiran 13 : Dokumentasi



## ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu

Oleh Atin Apriona, NIM 2011140100

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu (2) untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu (3) untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu (4) untuk mengetahui pengaruh secara simultan kualitas layanan, kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Selebar, Kota Bengkulu. Untuk menguji hal ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa angket yang disebar pada 100 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda menggunakan program SPSS versi 21. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, secara parsial variabel kualitas layanan berpengaruh positif dengan nilai signifikansi  $0,014 < 0,05$  dengan nilai koefisien sebesar 0,063. Variabel kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dengan nilai signifikansi  $0,013 < 0,05$  dengan nilai koefisien sebesar 0,025. Sedangkan variabel keamanan juga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan nilai koefisien sebesar 0,682. Selain itu, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pinjaman di PT. PNM Mekaar Syariah dengan

nilai koefisien statistic uji F sebesar  $110.823 > F$  tabel 3,09. Analisis koefisien determinan ( $R^2$ ) sebesar 0,769 atau 76%. Angka tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan keamanan secara simultan adalah 76% sedangkan sisanya sebesar 24% di pengaruhi variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

*Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Keamanan, Kepuasan Nasabah*



## **ABSTRACT**

*The Effect of Service Quality, Trust and Security on Customer Satisfaction in Using Loan Services at PT. PNM Mekaar Syariah Selebar Branch, Bengkulu City*

*By Atin Apriona, NIM 2011140100*

*The purpose of this study are (1) to determine the effect of service quality on customer satisfaction in using loan services at PT PNM Mekaar Syariah Selebar Branch, Bengkulu City (2) to determine the effect of trust on customer satisfaction in using loan services at PT PNM Mekaar Syariah Selebar Branch, Bengkulu City (3) to determine the effect of security on customer satisfaction in using loan services at PT PNM Mekaar Syariah Selebar Branch, Bengkulu City (4) to determine the simultaneous effect of service quality, trust and security on customer satisfaction in using loan services at PT PNM Mekaar Syariah Selebar Branch, Bengkulu City. To test this, researchers used quantitative methods with primary data collection techniques in the form of questionnaires distributed to 100 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression using the SPSS version 21 program. The results showed that, partially, the service quality variable had a positive effect with a significance value of  $0.014 < 0.05$  with a coefficient value of 0.063. The trust variable partially has a positive effect with a significance value of  $0.013 < 0.05$  with a coefficient value of 0.025. Meanwhile, the security variable also has a positive effect on customer satisfaction in using loan services at PT PNM Mekaar Syariah with a significance value of  $0.000 < 0.05$  with a coefficient value of 0.682. In addition, the three variables also simultaneously affect customer satisfaction in using loan services at PT PNM Mekaar Syariah with an F test statistical coefficient value of  $110,823 > F$  table 3.09. Analysis of the coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.769 or 76%. This figure means that the effect of service quality, trust and security simultaneously is 76%*

*while the remaining 24% is influenced by other variables not explained in this study.*

*Keywords: Service Quality, Trust, Security, Customer Satisfaction*

