



Penulis
ANITA ERVINA

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

PENGARUH *CUSTOMER VALUE DRIVERS* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU BENGKULU AMPERA MANNA



Editor :
NILDA SUSILAWATI, M.Ag
MIKO POLINDI, ME

**PENGARUH *CUSTOMER VALUE DRIVERS* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU
BENGKULU AMPERA MANNA**

Jurnal Ilmiah



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Penulisan Tugas Akhir Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH :

ANITA ERVINA
NIM. 2223140132

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
2026 M/1447**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736)
51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfatbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul “Pengaruh Customer Value Drivers Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bengkulu Ampera Manna” yang disusun oleh:

Nama : Anita Ervina
NIM : 2223140132
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah
Jurnal : Jurnal Tabarru’: Islamic Banking And Finance,
Volume 9 nomor 1
ISSN : 2621-7465 (Online) dan 2621-6833 (Printed)

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 05 Mei 2026 M

Dzulqaidah 1447 H

Dosen Pembimbing I

Nilda Susilawati, M.Ag.
NIP. 197905202007102003

Dosen Pembimbing II

Miko Polindi M.E.
NIP. 199105252020121006

Mengetahui

Kordinator Program Studi Perbankan Syaiah

Yeti Afrida Indra, M.Ak.
NIP. 198404142023212045

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Customer Value Drivers Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bengkulu Ampera Manna” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran serta rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam 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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 29 April 2026 M
Dzulqaidah 1447 H
Mahasiswa yang menyatakan



Anita Ervina
NIM. 2223140132

ABSTRAK

Pengaruh *Customer Value Drivers* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bengkulu Ampera Manna
Oleh Anita Ervina, NIM 2223140132

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Customer Value Drivers* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bengkulu Ampera Manna. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *non-probability sampling* melalui metode *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Value Drivers* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dibuktikan dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($72,314 > 1,984$) dan nilai signifikansi $< 0,001 < 0,05$. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,982 menunjukkan bahwa variabel *Customer Value Drivers* mampu menjelaskan pengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 98,2%, sedangkan sisanya sebesar 1,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik nilai yang dirasakan nasabah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Ampera Manna.

Kata Kunci: Customer Value Drivers, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia

ABSTRACT

The Effect of Customer Value Drivers on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia Sub-Branch Office Bengkulu

Ampera Manna

By Anita Ervina, NIM 2223140132

This study aims to examine the effect of Customer Value Drivers on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia Sub-Branch Office Bengkulu Ampera Manna. This research employs a field research design with an associative quantitative approach. A total of 100 respondents were selected using a non-probability sampling technique through accidental sampling. Data were analyzed using simple linear regression with the assistance of SPSS version 26. The findings reveal that Customer Value Drivers have a statistically significant effect on customer satisfaction, as evidenced by the value of $T_{count} > T_{table}$ ($72.314 > 1.984$) and a significance level of < 0.001 . Furthermore, the coefficient of determination (R^2) is 0.982, indicating that Customer Value Drivers account for 98.2% of the variance in customer satisfaction, while the remaining 1.8% is explained by other variables not included in this study. In conclusion, the results suggest that higher perceived customer value leads to a higher level of customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Ampera Manna.

***Keywords: Customer Value Drivers, Customer Satisfaction,
Bank Syariah Indonesia***

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”
(Q.S Al-Baqarah:286)



PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali persembahan, Bismillahirrahmanirrahim Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kepada my father, my first love and greatest hero, Bapak Yukman Asri, dan my mother, my angel of paradise, Ibu Melta Furyani, skripsi ini adalah persembahan kecil dari anakmu sebagai tanda cinta, bakti, dan terima kasih atas segala perjuangan yang tak pernah mampu terbalaskan. Berkat ayah dan ibu, dengan doa, kasih sayang, air mata, serta setiap keringat yang dikorbankan, anakmu akhirnya mampu meraih gelar S.E ini. Tidak ada pencapaian ini tanpa ridha, dukungan, dan pengorbanan ayah dan ibu di setiap langkah perjalanan saya. Terima kasih atas cinta yang tak pernah berkurang, atas doa-doa yang selalu mengiringi dalam setiap sujud, dan atas ketulusan yang terus menjadi kekuatan terbesar dalam hidup saya. Semoga Allah SWT membalas setiap lelah, setiap pengorbanan, dan setiap kasih yang ayah dan ibu berikan dengan rahmat, kesehatan, keberkahan, serta surga-Nya. Terima kasih ayah dan ibu tercinta, karya sederhana ini saya persembahkan sepenuhnya untuk kalian, dengan cinta, hormat, dan doa yang tak akan pernah putus.

3. Teruntuk Ayuk tercinta, Atiqa Vidya Azhari, S.Pd.Gr., Abang tercinta, Iqbal Farabi, dan Adikku tersayang, Rezky Muhammad Hidayat, skripsi ini juga saya persembahkan untuk kalian yang selalu memberikan dukungan, doa, perhatian, dan semangat dalam setiap proses perjuangan ini. Terima kasih karena selalu hadir menjadi penguat, tempat berbagi, dan sumber motivasi hingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Segala dukungan dan doa yang kalian berikan menjadi bagian penting dalam langkah saya meraih gelar ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan kalian dengan keberkahan, kebahagiaan, dan kesuksesan. Terima kasih untuk cinta dan kebersamaan yang selalu menguatkan.
4. Teruntuk seluruh keluarga besar tercinta, saya ucapkan terima kasih atas segala doa, dukungan, perhatian, dan semangat yang selalu diberikan dalam setiap proses perjuangan hingga terselesaikannya skripsi ini. Kehangatan dan dukungan keluarga menjadi kekuatan yang selalu mengiringi langkah saya. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan dan doa yang telah diberikan.
5. Kepada dosen pembimbing yang terhormat, Ibu Nilda Susilawati, M.Ag. dan Bapak Miko Polindi, M.E., saya ucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya atas keikhlasan, kesabaran, arahan, bimbingan, serta motivasi yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Segala ilmu,

masukan, dan waktu yang telah diberikan menjadi bagian penting dalam penyelesaian karya ini.

6. Kepada seluruh dosen Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, saya sampaikan terima kasih atas ilmu, dukungan, motivasi, serta pengalaman berharga yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga segala ilmu yang diberikan menjadi amal jariyah.
7. Teruntuk My Best Friends Tongkrongan Kosan Ratu dan Genk BlackPinkKu, terima kasih atas kebersamaan, canda tawa, dukungan, motivasi, serta semangat yang selalu diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini. Kehadiran kalian menjadi bagian penting yang memberikan warna, kekuatan, dan kenangan indah dalam setiap perjalanan yang telah dilalui.
8. Teruntuk teman-teman seperjuangan, khususnya keluarga besar Perbankan Syariah 8D, terima kasih atas kebersamaan, kekompakan, dukungan, semangat, dan motivasi yang selalu diberikan selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Semoga persaudaraan dan kebersamaan ini tetap terjaga.
9. Kepada orang terdekat yang selalu hadir memberikan semangat, dukungan, perhatian, dan motivasi dalam proses penulisan skripsi ini, saya ucapkan terima kasih atas setiap bantuan dan ketulusan yang diberikan. Kehadiran kalian menjadi salah satu kekuatan bagi saya untuk menyelesaikan perjuangan ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Value Drivers* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bengkulu Ampera Manna”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam sehingga umat Islam menndapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun di akhirat. Penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah pada 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. Prof. Dr. K.H Khairuddin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. H. Suwarjin, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah membimbing, memberikan motivasi dan arahan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan tugas akhir ini sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
3. Dr. Yetti Aprida Indra, M.Ak selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah UINFAS Bengkulu.

4. Nilda Susilawati, M.Ag selaku Pembimbing I, yang membantu dan membimbing sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
5. Miko Polindi, M.E selaku pembimbing 2, yang membantu dan membimbing sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
6. Kedua orang tua yang selalu mendoakan dan memperjuangkan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keiklasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan buku ini. Dalam penyusunan Buku 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, 15 Juni 2026
29 Dzulhijah 1447 H



Anita Ervina
NIM 2223140132

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Penelitian Terdahulu	13
F. Sistematika Penulisan	21
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR	
A. Kajian Teori	23

1. Customer Value Drivers.....	23
a. Pengertian Customer Value Drivers.....	23
b. CVD Dalam Perspektif Islam.....	26
c. Customer Value Drivers Financial Syariah.....	28
d. Customer Value Drivers Nonfinancial Syariah.....	33
e. Dimensi CVD Nonfinancial Syariah.....	35
f. Indikator CVD Nonfinansial Syariah.....	43
2. Kepuasan Nasabah.....	47
a) Pengertian Kepuasan Nasabah.....	47
b) Dimensi Kepuasan Nasabah.....	50
c) Indikator Kepuasan Nasabah.....	52
B. Kerangka Berpikir.....	55
C. Hipotesis.....	56
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	58
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	58
C. Populasi dan Teknik Sampel.....	59
D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	61
E. Variabel dan Definisi Operasional.....	63
F. Teknik Analisis Data.....	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	74
B. Pembahasan.....	87
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Industri Pbs Indonesia 2021–2025	3
Tabel 1. 2 Perkembangan ILK Indonesia (2019–2025)	4
Tabel 3.1 Skala Likert	63
Tabel 3.2 Definisi Operasional	64
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	74
Tabel 4. 2 Usia Responden	75
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden	75
Tabel 4. 4 Pendapatan Per Bulan Responden	76
Tabel 4. 5 Lama Menjadi Nasabah	77
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas: Customer Value Drivers(X)	78
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas: Kepuasan Nasabah (Y)	79
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas: Customer Value Drivers	81
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	82
Tabel 4. 10 Hasil Uji Linearitas antara variabel X Dan Y	83
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedasitas Glejser	84
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	85
Tabel 4. 13 Hasil Uji Persial (Uji t)	86
Tabel 4. 14 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....	56
Gambar 4.1.....	84



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Pengajuan Judul
- Lampiran 2 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 3 : Kuesioner
- Lampiran 4 : Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 7 : Data Responden
- Lampiran 8 : Tabulasi Data
- Lampiran 9 : Hasil Penelitian
- Lampiran 10 : Surat Bebas Plagiasi
- Lampiran 11 : Lembar Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 12 : Lembar Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 13 : Daftar Nilai Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 14 : Daftar Nilai Dosen Pembimbing 2
- Lampiran 15 : Surat Keterangan Kelengkapan SKPI
- Lampiran 16 : Daftar Hadir Dosen Penguji Komprehensif
- Lampiran 17 : Surat Keterangan Lulus Komprehensif
- Lampiran 18 : Surat Pernyataan Hasil Cek Judul
- Lampiran 19 : LOA
- Lampiran 20 : Dokumentasi