

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP MINAT MENJADI DEPOSAN DI  
BANK SYARIAH INDONESIA KCP BEKASI SQUARE**

**Disusun Oleh**

**Zahra Ardhiana**

**8412223197**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Ujian Sarjana  
Ekonomi  
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**UNIVERSITAS INSAN CENDEKIA MANDIRI  
BANDUNG  
Tahun 2025**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP MINAT MENJADI DEPOSAN DI  
BANK SYARIAH INDONESIA KCP BEKASI SQUARE**

**Disusun Oleh**

**Zahra Ardhiana**

**8412223197**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Ujian Sarjana  
Ekonomi  
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**UNIVERSITAS INSAN CENDEKIA MANDIRI  
BANDUNG  
Tahun 2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP MINAT MENJADI DEPOSAN DI  
BANK SYARIAH INDONESIA KCP BEKASI SQUARE**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Ujian Sarjana  
Ekonomi  
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

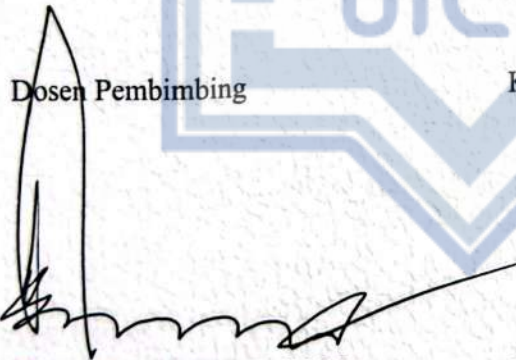
**DIAJUKAN OLEH :**

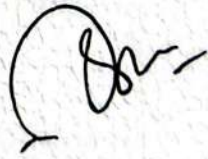
Nama : Zahra Ardhiana  
NIM : 8412223197

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen

  
**H. Ardinal Djajil S.E., M.M**  
**NIDN.0406046101**

  
**Risna Haryati, S.E., M.M**  
**NIDN.04260117502**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP MINAT MENJADI DEPOSAN DI  
BANK SYARIAH INDONESIA KCP BEKASI SQUARE**

**DISUSUN OLEH :**

**ZAHRA ARDHIANA**  
NIM. 8412223197

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Ujian Sarjana  
Ekonomi  
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Skripsi ini

Disetujui Tanggal

25 September 2025

Oleh

Dosen Pembimbing

**H.Ardinal Djalil, S.E.,M.M**  
NIDN.0406046101

**Mengesahkan,**  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Indriana Damaianti, S.E., M.Ak**  
NIDN.0405069203

**Mengetahui,**  
Ketua Program Studi Manajemen



**Risna Harvati, S.E., M.M**  
NIDN.04260117502

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zahra Ardhiana

NIM : 8412223197

Tanggal : 27 Agustus 2025

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP MINAT MENJADI DEPOSAN DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP BEKASI SQUARE”** Adalah hasil karya saya sendiri bukan merupakan plagiasi dari hasil karya orang lain dan benar keasliannya. Dalam penulisan skripsi ini, saya telah mengikuti kaidah ilmiah dan ketentuan yang berlaku di Universitas Insan Cendekia Mandiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 27 Agustus 2025



Zahra Ardhiana

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zahra Ardhiana  
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 08 Maret 2002  
NIM : 8412223197  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Minat Menjadi Deposan di Bank Syariah Indonesia KCP Bekasi Square

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Insan Cendekia Mandiri.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

**Bandung, 27 Agustus 2025**



**Zahra Ardhiana**



## MOTTO HIDUP

"Dalam perjalanan hidup ini, kita sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan dan rintangan yang menguji ketahanan dan semangat kita. Seperti yang pernah diungkapkan oleh Helen Keller, 'Kehidupan adalah sebuah petualangan berani atau tidak sama sekali.' Setiap langkah yang kita ambil, baik itu menuju kesuksesan atau menghadapi kegagalan, adalah bagian dari proses pembelajaran yang membentuk karakter kita. Jangan pernah takut untuk bermimpi besar dan berusaha keras, meskipun jalan yang harus dilalui terasa berat. Ingatlah bahwa setiap usaha yang kita lakukan hari ini adalah investasi untuk masa depan yang lebih baik."

"Ketika kita menghadapi kesulitan, penting untuk tetap fokus pada tujuan dan tidak membiarkan kegagalan menghentikan langkah kita. Seperti yang dikatakan oleh Winston Churchill, 'Keberhasilan adalah kemampuan untuk pergi dari satu kegagalan ke kegagalan lain tanpa kehilangan antusiasme.' Setiap kegagalan adalah pelajaran berharga yang mengajarkan kita untuk bangkit dan berjuang lebih keras. Percayalah bahwa di balik setiap kesulitan, ada peluang untuk tumbuh dan berkembang. Teruslah berjuang, karena setiap langkah kecil yang kamu ambil akan membawamu lebih dekat kepada impianmu, dan suatu hari nanti, kamu akan melihat betapa berharganya perjalanan ini."

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap minat menjadi deposan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bekasi Square.

Dalam kondisi persaingan perbankan syariah yang semakin ketat dan meningkatnya ekspektasi nasabah, minat menjadi deposan menjadi faktor penting yang mempengaruhi pertumbuhan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bekasi Square. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan produk perbankan, termasuk menjadi deposan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi yang terdiri dari nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bekasi Square, sebanyak 100 responden. Data diperoleh dari sumber primer melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan perangkat lunak statistik SPSS Versi 25.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai korelasi (*r hitung*) seluruh item lebih besar dari *r* tabel (0,1966), sehingga seluruh item dinyatakan *valid*.

Sementara itu, uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,988 untuk keseluruhan konstruk penelitian yang terdiri dari 30 item, yang mengukur variable kualitas layanan (X1), kepuasan nasabah (X2), dan minat menjadi deposan (Y), sehingga seluruh item dinyatakan dapat diterima dan reliabel.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Minat Menjadi Deposan, Bank Syariah Indonesia.

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the influence of service quality and customer satisfaction on the interest in becoming a depositor at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bekasi Square.*

*In the context of increasingly intense competition in Islamic banking and rising customer expectations, the interest in becoming a depositor is an important factor affecting the growth of Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bekasi Square. Previous research has shown that service quality and customer satisfaction have a significant effect on customers' interest in using banking products, including becoming depositors.*

*This study uses a quantitative method with a population consisting of customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bekasi Square, totaling 100 respondents. Data were collected from primary sources through the distribution of questionnaires using SPSS Version 25 statistical software.*

*The validity test results indicate that the correlation values ( $r$  count) of all items are greater than the table value (0.1966), so all items are considered valid.*

*Meanwhile, the reliability test shows a Cronbach's Alpha value of 0.988 for the overall research construct consisting of 30 items measuring the variables of service quality ( $X_1$ ), customer satisfaction ( $X_2$ ), and interest in becoming a depositor ( $Y$ ), so all items are declared acceptable and reliable.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Interest in Becoming a Depositor, Bank Syariah Indonesia.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, saya panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini menganalisis "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Minat Menjadi Deposan di Bank Syariah Indonesia KCP Bekasi Square ", skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Insan Cendekia Mandiri Bandung.

Penelitian ini di latar belakang oleh pentingnya kualitas layanan dan kepuasan nasabah dalam industri perbankan, khususnya di Bank Syariah Indonesia KCP Bekasi Square. Dengan selesainya skripsi ini, penulis menyadari banyak kendala dan masih jauh dari kata sempurna. Saya ingin menggunakan kesempatan ini untuk menyampaikan rasa hormat saya yang sebesar-besarnya. dan apresiasi. rasa syukur kepada :

1. Bapak Dr.Ir.Asep Najmudin,M.P., selaku Rektor Universitas Insan Cendekia Mandiri yang telah berupaya menjadikan Universitas Insan Cendekia Mandiri semakin maju dan berkualitas.
2. Ibu Indriana Damaianti,S.E.,M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Insan Cendekia Mandiri.
3. Ibu Risna Haryati,S.E.,M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Insan Cendekia Mandiri.
4. Bapak H. Ardinal Djalil,S.E.,M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini, Terima kasih atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Insan Cendekia Mandiri.
6. Orang Tua dan keluarga besar yang selalu memberi dukungan moral, moril dan mental kepada penulis. Terimakasih yang tak terhingga atas cinta tanpa syarat, doa yang tak pernah putus, serta keyakinan yang begitu besar terhadap setiap

pilihan dan mimpi-mimpi penulis.

7. Ibu Ade Rahayu Indriati BOSM Bekasi Square yang telah memberikan informasi data dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Yang tidak bisa penulis tuliskan namanya disini. Terimakasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun skripsi. Berkontribusi baik waktu dan tenaga, menemani, mendukung, serta menghibur penulis dalam kesedihan, mendengar keluh kesah dan meyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.
9. Teman seperjuangan penulis, Aisyahrani yang sudah menjadi rekan penulis dari awal perkuliahan sampai selesai.
10. Teman dan Sahabat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan moral dan mental selama pembuatan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis hingga selesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangannya dan sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan dan penyempurnaan laporan skripsi ini agar dapat bermanfaat bagi pembaca dan dibutuhkan oleh semua pihak.

Bandung, 27 Agustus 2025



**ZAHRA ARDHIANA**  
NIM. 8412223197

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
HAL AMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
MOTTO HIDUP.....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah .....	3
1.4. Tujuan Penelitian .....	3
1.5. Manfaat Penelitian .....	4
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	4
1.5.2. Manfaat Praktis .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>6</b>
2.1. Landasan Teori .....	6
2.1.1. Kualitas Layanan (Service Quality).....	6
2.1.1.1. Definisi Kualitas Layanan .....	6
2.1.1.2. Dimensi Kualitas Layanan (Model SERVQUAL) .....	7
2.1.1.3. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	8
2.1.1.4. Indikator Kualitas Layanan .....	9
2.1.2. Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction).....	10

2.1.2.1.	Definisi Kepuasan Nasabah.....	10
2.1.2.2.	Dimensi Kepuasan Nasabah.....	11
2.1.2.3.	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	12
2.1.2.4.	Indikator Kepuasan Nasabah.....	13
2.1.3.	Minat Menjadi Deposan (Depositor Motivation) .....	14
2.1.3.1.	Definisi Minat Menjadi Deposan .....	14
2.1.3.2.	Dimensi Minat Menjadi Deposan.....	15
2.1.3.3.	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menjadi Deposan	16
2.1.3.4.	Indikator Minat Menjadi Deposan .....	17
2.1.4.	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Minat Menjadi Deposan.....	18
2.2.	Penelitian Terdahulu .....	19
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	22
2.4.	Hipotesis Penelitian .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>25</b>
3.1	Objek Penelitian.....	25
3.1.1	Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI) .....	25
3.1.2	Perjalanan Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) .....	27
3.1.3	Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bekasi Square .....	28
3.1.4	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI).....	29
3.1.5	Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bekasi Square.....	29
3.2.	Unit Analisis .....	33
3.3.	Populasi dan Teknik Sampling .....	33
3.3.1.	Populasi.....	33
3.3.2.	Teknik Sampling.....	34
3.4.	Jenis dan Sumber Data.....	35
3.4.1.	Jenis Data .....	35
3.4.2.	Sumber Data .....	36
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6.	Operasionalisasi Variabel .....	38

3.6.1. Variabel Bebas (Independent Variable).....	39
3.6.2. Variabel Terikat (Dependent Variable) .....	39
3.7. Metode Analisis .....	40
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	40
3.7.2. Uji Instrument .....	40
3.7.2.1. Uji Validitas .....	40
3.7.2.2. Uji Reliabilitas.....	41
3.7.3. Uji Asumsi Klasik .....	42
3.7.3.1. Uji Normalitas .....	42
3.7.3.2. Uji Multikolinearitas .....	43
3.7.3.3. Uji Heteroskedasitas.....	43
3.7.4. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	44
3.7.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	44
3.7.4.2. Uji Signifikasi Parsial (Uji t).....	44
3.7.4.3. Uji Signifikasi Simultan (Uji F).....	45
3.7.4.4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1. Gambaran Umum Responden .....	47
4.2. Karakteristik Responden.....	48
4.2.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.2.2. Profil Responden Berdasarkan Usia .....	49
4.2.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
4.2.4. Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	51
4.3. Statistik Deskriptif.....	52
4.3.1. Kualitas Nasabah ( $X_1$ ).....	53
4.3.2. Kepuasan Nasabah ( $X_2$ ) .....	54
4.3.3. Minat Menjadi Depositor ( $Y$ ).....	54
4.4. Uji Instrumen Penelitian .....	55
4.4.1. Uji Validitas.....	55
4.4.2. Uji Reliabilitas .....	60
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	61

4.5.1. Uji Normalitas.....	61
4.5.2. Uji Multikolinearitas.....	63
4.5.3. Uji Heteroskedasitas .....	63
4.6. Analisis Regresi Linear Berganda .....	64
4.6.1. Hasil Uji Regresi Berganda .....	65
4.6.2. Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	66
4.6.3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	67
4.6.4. Koefisien Determinasi (R2).....	68
4.7. Pembahasan.....	69
4.7.1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Menjadi Deposan.....	69
4.7.2. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Minat Menjadi Deposan ....	69
4.7.3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Minat Menjadi Deposan.....	70
4.8. Keterbatasan Penelitian.....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan .....	71
5.2 Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Dimensi Kualitas Layanan .....	7
Tabel 2. 2 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Minat Menjadi Depositor .....	19
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3. 1 Kriteria Bobot Alternatif.....	37
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel .....	38
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	50
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	51
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	53
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kualitas Layanan (X1) dengan menggunakan pengolahan data SPSS versi 25 .....	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X1).....	56
Tabel 4. 8 Uji Validitas Kepuasan Nasabah (X2) dengan menggunakan pengolahan data SPSS versi 25 .....	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (X2).....	58
Tabel 4. 10 Uji Validitas Minat Menjadi Depositor (Y) dengan menggunakan pengolahan data SPSS versi 25 .....	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Minat Menjadi Depositor (Y) .....	59
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas .....	60
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas .....	61
Tabel 4. 14 Uji Multikolinearitas .....	63
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	64
Tabel 4. 16 Uji Regresi .....	65
Tabel 4. 17 Uji t .....	67
Tabel 4. 18 Uji F .....	68
Tabel 4. 19 Uji R Square.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bekasi Square .....	30
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Gambar 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden .....	51
Gambar 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	52
Gambar 4. 5 Skor Rata-rata Variabel Penelitian.....	53
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Normal P-P Plot .....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Google Formulir.....	75
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden .....	79
Lampiran 3. Diagram Deskripsi.....	80
Lampiran 4. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	81
Lampiran 5. Output Hasil Olahan Data SPSS versi 25 .....	82
Lampiran 6. Kartu Bimbingan .....	88
Lampiran 7. Pengajuan Judul Skripsi.....	91
Lampiran 8. Hasil Cek <i>Similarity</i> Turnitin .....	92

