

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan merupakan suatu institusi keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dan menyalurkan dana. Berdasarkan UU RI No. 14 tahun 1967 mengenai Perbankan yang diartikan lembaga keuangan adalah “Semua badan yang melalui kegiatan-kegiatannya di dalam bidang keuangan menarik uang dari dan menyalurkannya kepada masyarakat”.¹ Berdasarkan SK Menteri Keuangan RI No. 792 Tahun 1990 mengungkapkan bahwasannya lembaga keuangan merupakan “Semua badan usaha yang berada di suatu bidang keuangan yang melakukan suatu penghimpunan dana, menyalurkan dana pada masyarakat, dan yang paling utama yakni memberikan biaya investasi pembangunan”.² Setiap institusi lembaga keuangan dalam mencapai targetnya harus dimulai dengan cara melakukan suatu rancangan khusus untuk meningkatkan status pelayanan yang baik kepada nasabah. Lembaga keuangan adalah institusi penyalur keuangan (*financial intermediaries*) selaku penghubung pendukung yang sangat krusial guna membantu kelancaran perekonomian. Lembaga keuangan basisnya memiliki peran untuk *loanable funds* (mengirim dana) dari *lenders* (deposan atau unit surplus) kepada *borrowers* (peminjam) atau unit devisit.³

Mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah, maka diperlukan adanya sebuah riset untuk meningkatkan kualitas pelayanan bertujuan untuk mencari informasi apa saja yang dibutuhkan oleh nasabah agar memiliki kepuasan selama menjadi konsumen lembaga keuangan. Hal itu dilakukan sebagai landasan utama untuk meningkatkan daya saing yang ketat terhadap arus ekonomi global dalam dunia perbankan sekarang ini, dari bank konvensional maupun bank syariah.

Kualitas jasa atau layanan merupakan suatu tingkatan kelebihan yang diinginkan serta pengendalian dalam tingkatan

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1967.

² Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 792 Tahun 1990.

³ Jamal Wiwoho, *Peran Lembaga Keuangan Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank dalam Memberikan Distribusi Keadilan Bagi Masyarakat*, (Surakarta: USM, 2014), 88.

kelebihan yang berguna untuk memenuhi harapan nasabah. Dalam kata lain jika jasa atau layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diinginkan sehingga kualitas layanan atau jasa ini mempunyai nilai baik dan memberikan kepuasan. Sedangkan jika jasa yang diterima melebihi harapan pelanggan maka kualitas jasa atau layanan ini dinilai sebagai kualitas yang ideal. Akan tetapi apabila jasa atau layanan yang diperoleh rendah dari yang diinginkan, maka kualitas jasa atau layanan mendapatkan nilai yang mengecewakan.⁴

Nilai pelanggan adalah selisih antara manfaat yang didapatkan pelanggan dari suatu barang dan layanan dengan usaha loyalitas yang dilakukannya guna mendapatkan dan memanfaatkan produk tersebut.⁵ Suatu barang dan layanan yang digunakan nasabah dari institusi semakin memuaskan apabila nasabah atau pelanggan memperoleh value yang tinggi. Agar nasabah dapat mengetahui dan merasakan kenyamanan atas pelayanan yang disediakan melalui produk-produk unggulan yang ditawarkan berbeda dari lembaga keuangan lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dinilai ideal atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung kepada kompetensi penyedia jasa atau layanan yang diberikan kepada nasabah, dalam memenuhi harapan dan kebutuhan seorang pelanggan secara konsisten, akan berdampak signifikan kepada persepsi nasabah. Maka dengan adanya sebuah kualitas pelayanan yang ideal pada lembaga keuangan akan memiliki nilai positif dalam perspektif daya pemikirin nasabah dalam mempercayakan secara penuh untuk menyimpan dan menginvestasikan pada bank tersebut.

Ketika nasabah memiliki suatu kegiatan atau keperluan di suatu organisasi, baik badan pemerintah atau swasta, nasabah nantinya akan merasakan kepuasan atau tidaknya pada saat dilayani oleh petugas. Apabila nasabah merasa puas saat memperoleh pelayanan dari petugas, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut sangat memuaskan. Akan tetapi jika nasabah merasa tidak diuntungkan oleh pelayanan petugas karena pelayanannya berbelit-belit, tidak terbuka atau transparan

⁴ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019),16.

⁵ Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*, (Makassar: Global-RCI, 2017), 51.

mengenai hal yang diinginkan, maka dapat dinilai atau dikatakan bahwasannya pelayanan tersebut tidak berkualitas.⁶

Saat ini, pastinya kita pernah atau sering kali memanfaatkan sebuah produk yang terdapat pada lembaga keuangan baik konvensional maupun syariah. Setiap perusahaan lembaga keuangan memerlukan adanya sebuah produktifitas pelayanan yang baik guna menarik minat dan simpatik masyarakat untuk menjadi nasabah. Lembaga keuangan syariah dibangun dengan suatu tujuan memperkenalkan serta mengembangkan pengaplikasian prinsip-prinsip Islam, syariah, serta tradisinya ke dalam transaksi keuangan, perbankan, dan bisnis terkait.⁷

Berdasarkan UU RI No. 10 Tahun 1998, Ayat 13 Pasal 1, berbunyi bahwa “Prinsip Syari’ah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syari’ah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), ataupun pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pemilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang di sewa dari pihak bank oleh pihak lainnya (*ijarah wa iqtina*)”.⁸

Pertumbuhan sistem ekonomi dan bisnis yang berasaskan syariah Islam ini telah menampakkan prospek yang cukup memuaskan. Karena hadirnya sebuah substansi-substansi kelembagaan berlandaskan pada sistem syari’ah diantaranya BMI, BPRS, Koperasi, dan lembaga keuangan lainnya menggambarkan step pertumbuhan adanya sistem ekonomi dan bisnis Islam di Indonesia. Institusi keuangan tersebut merupakan institusi yang bermetaforakan “amanah” dan lebih memprioritaskan etika berbasis Islami. Melalui media tersebut target dalam merealisasikan ekonomi yang sehat melalui pemberdayaan dana dari masyarakat dan dengan potensi investasi dari masyarakat

⁶ Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Bandung: UNPAD Press, 2016), 13.

⁷ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Cetakan IX (Jakarta: Kencana, 2018), 33.

⁸ Muhammad Amin Suma, “Jaminan Perundang-Undangan Tentang Eksistensi Lembaga Keuangan Syari’ah di Indonesia,” *Jurnal Al-Mawarid*, no. 3 (2003): 10–11, <https://doi.org/10.20885/almawarid.vol10.art1>.

mampu disalurkan pada berbagai macam kegiatan produktif sehingga bisa tercipta pertumbuhan ekonomi yang sehat serta terbebas dari harta yang berpotensi mengandung riba. Agar suatu lembaga keuangan perbankan bisa berkembang, membantu perekonomian di Indonesia, serta dapat bersaing dengan institusi keuangan lainnya ini perlu adanya strategi pemasaran yang efektif. Terkait hal tersebut juga diimplementasikan pada salah satu lembaga keuangan yakni kualitas produk-produk di BPRS Saka Dana Mulia selalu melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan asas-asas sistem syari'at Islam, terutama pada pengembangan beragam kegiatan promosi agar berdampak pada progres permintaan terhadap produknya. Terdapat banyak makna yang terdapat pada kata BPRS yakni Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Perbankan berdasarkan asas-asas syariah dilahirkan dan didirikan atas cita-cita masyarakat untuk memilki sebuah bank yang operasional dalam banknya menggunakan dasar simpanan dan penyaluran dana sesuai syari'at ajaran islam. Dimana sesuai usulan dan anjuran dari para ulama' percaya bahwasannya dalam praktek operasionalnya secara konvensional ini mengandung riba, yang telah diharamkan atau tidak diperbolehkan dalam agama Islam. Diperkuat dengan firman Allah SWT, Q.S Al-Baqarah ayat 278-279⁹:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُّؤْمِنِينَ ﴿٢٧٨﴾ فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِن تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ﴿٢٧٩﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba jika kamu orang yang beriman. Jika kamu tidak melaksanakannya (meninggalkan sisa-sisa riba), maka umumkannya perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka kamu berhak

⁹ Tarjamah Al-Qur'an, Surat Al-Baqarah, Ayat: 278-279.

atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan).”

Maka dari itu masyarakat dan ulama’ berusaha menemukan lembaga keuangan perbankan yang tidak menjalankan sistem riba, oleh karena itu dibutuhkan sebuah cara alternatif dalam kegiatan yang dilaksanakan selaras dengan anjuran syari’at Islam. Hal tersebut selaras dengan UU No. 10 pada tahun 1998 terkait peraturan perubahan UU No. 7 tahun 1992 pada pasal 1 ayat 3 ditetapkan atas salah satu sistem usaha bank yakni menyediakan pembiayaan atau menjalankan kegiatan lain berlandaskan prinsip syariah selaras dengan keputusan yang ditetapkan pada Bank Indonesia.¹⁰

Sekarang ini prospek pertumbuhan lembaga keuangan bersistem syariah mengalami prospek peningkatan yang cukup bagus dibandingkan dengan lembaga keuangan yang bersistem konvensional, seperti realitanya banyak kita jumpai berdirinya lembaga keuangan berlandaskan asas syari’ah di setiap daerahnya. Seperti data yang dikutip dalam tahun-tahun kemarin yang dikeluarkan dan dijelaskan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK);

“Sejak dimulainya dan dikembangkannya prinsip sistem berlandaskan perbankan syariah di Indonesia, dalam dua dekade pengembangannya sudah banyak pencapaian kemajuan keuangan syariah nasional, meliputi dari segi aspek kelembagaan dan infrastruktur penunjang, sistem perangkat regulasi dan pengawasan, awareness dan literasi masyarakat terhadap pelayanan jasa keuangan syariah. Per Juni 2015, industri perbankan syariah terdiri dari 12 Bank Umum Syariah, 22 Unit Usaha Syariah yang dimiliki oleh Bank Umum Konvensional dan 162 BPRS dengan total aset sebesar Rp. 273,494 Triliun dengan pangsa pasar 4,61%”.¹¹

Terkait hal tersebut berdampak pada tingkat persaingan yang kompetitif guna mendapatkan pangsa pasar yang sama dan keperluan masyarakat juga semakin bervariasi, namun hal tersebut

¹⁰ Pemerintah Kota Semarang Sekretariat DPRD, *Naskah Akademik Rancangan Peraturan Daerah Kota Semarang Pembentukan Bank Perkreditan Rakyat Syariah*, (Semarang: ICON, 2016), hal-3, diakses pada tanggal 20 Mei 2021, pukul 11.30.

¹¹ Sumber informasi data diakses pada tanggal 3 Juli 2021, pukul 13.27, website Otoritas Jasa Keuangan (OJK), <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-kelembagaan.aspx>

tidak sedikit mengakibatkan banyaknya perusahaan koperasi yang bangkrut karena gagal bersaing. BPRS Saka Dana Mulia ini termasuk salah satu jenis Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Indonesia yang beroperasi dengan prinsip syariah bertujuan untuk mensejahterakan anggota, masyarakat, dan ikut serta mendirikan sistem perekonomian yang berkeadilan selaras dengan prinsip-prinsip dalam Islam. Dalam mengatasi persaingan dan memikat selera masyarakat, BPRS Saka Dana Mulia menawarkan beberapa produk yakni produk penyaluran dan juga produk penghimpun dana. Di produk penghimpun dana terdiri dari Simpanan Tabungan Masyarakat Syari'ah (TAMASYA), Tabungan Tahapan Masyarakat (TTM), Tabungan Pendidikan, Tabungan Simpanan Pelajar (SIMPEL). Sedangkan pada produk penyaluran dana yakni pembiayaan yang memakai akad musyarakah dan murabahah ini diimplementasikan dalam pembiayaan modal kerja, pembelian barang, serta investasi.¹²

Hampir semua lembaga keuangan atau perbankan sekarang ini menjadikan asas syariah di Indonesia menggunakan prinsip *wadi'ah* untuk menghimpun dana. *Wadi'ah* adalah sejumlah harta maupun barang yang dititipkan atau ditinggalkan kepada pihak penjaga yang bertugas wajib menjaga serta mengembalikan pada seorang yang menitipkan sewaktu-waktu jika meminta kembali.¹³ Adapun definisi lain dari *wadi'ah* merupakan titipan murni dari satu pihak kepada pihak lain, secara individu ataupun badan hukum yang wajib dijaga serta dikembalikan kapanpun pihak penitip menghendakinya.¹⁴ Sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S An-Nisa' ayat 58¹⁵:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا.....﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya.”

¹² Observasi pada BPRS Saka Dana Mulia di Kudus, pada tanggal 30 Maret 2021.

¹³ Fithriana Syarqawie, *Fikih Muamalah* Cetakan 1, (Banjarmasin: Aswaja Pressindo, 2015), 121.

¹⁴ Sri Sudiarti, *Fikih Muamalah Kontemporer* Cetakan I, (Medan: FEBI UIN-SU Press, 2018), 213.

¹⁵ *Tarjamah Al-Qur'an*, Surat An-Nisa', Ayat: 58

Wadi'ah sebuah prinsip simpanan murni berasal dari pihak yang menyimpan atau menitipkan dana kepada pihak yang menerima titipan guna dimanfaatkan atau tidak dimanfaatkan tergantung jenis dari *wadi'ah* tersebut. Pembagian jenis *wadi'ah* ini terdapat dua macam yaitu *wadi'ah yadh al-amanah* dan *wadi'ah yadh dhamanah*. *Wadi'ah yadh dhamanah* yaitu akad penitipan barang atau dana yang dimana pihak penerima titipan dengan atau tanpa izin pemilik barang bisa menggunakan barang atau dana yang dititipkan serta wajib bertanggung jawab apabila kehilangan atau kerusakan barang tersebut.¹⁶ Pada produk yang ditawarkan pihak BPRS Saka Dana Mulia yang sesuai dan memakai landasan akad *wadi'ah yadh dhamanah* yakni produk Tabungan Tahapan Masyarakat (TTM) dengan penawaran ini tergolong fleksibel karena bisa diambil sewaktu-waktu ketika kita membutuhkan, maka dari itu produk yang di implementasikan dalam akad ini yakni giro dan tabungan.

Dengan adanya produk-produk yang telah disediakan guna memfasilitasi para nasabah maupun calon nasabah. Inilah yang menjadi faktor tantangan utama dan yang wajib di hadapi oleh bank pembiayaan rakyat yakni bagaimana cara supaya semakin berkembang dan bisa menarik minat masyarakat agar bersedia menjadi nasabah di BPRS Saka Dana Mulia agar jumlah anggota semakin meningkat terutama pada masa pandemic covid-19. Negara Indonesia saat ini sedang dilanda wabah yang berdampak serius pada perekonomian dalam berbagai jenis usaha dan membuat banyak orang mengalami pendapatan yang menurun. Terkait kondisi tersebut merupakan suatu tantangan dari pihak BPRS Saka Dana Mulia agar tetap berkembang dan jumlah nasabah bisa bertambah. Maka dari itu pentingnya sebuah kualitas pelayanan begitu diperlukan di masa pandemi covid-19 seperti sekarang ini. Kesuksesan dan kegagalan suatu perbankan dalam sistem pengaplikasian produknya ditentukan pada kemampuan institusi dalam sisi kompetensi memberikan rasa kepuasan pada pelanggannya. Terdapat sejumlah rencana untuk menciptakan rasa kepuasan pada pelanggan yakni dengan pemasaran, konsep kualitas mutu, konsep kualitas pelayanan, dan lain sebagainya. Berbagai usaha yang dilaksanakan institusi keuangan agar tetap stabil atau tetap konsisten di saat selepas krisis yang berlarut-larut

¹⁶ Mujiatun Ridawati, "Yad Amanah Dan Yad Dhamanah," *TAFALQUH: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Dan Ahwal Syahsiyah* 1, no. 2 (2016): 28.

ini saat menghadapi persaingan yang kompetitif dengan perusahaan-perusahaan keuangan lainnya terutama pada masa pandemi covid-19 ini.

Kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan ini merupakan wujud pelayanan yang sangat vital di berbagai lembaga keuangan, karena melalui kepuasan pelanggan ini bisa digunakan untuk penilaian di setiap produk yang dipromosikan kepada para pelanggannya. Jelas ini merupakan faktor permasalahan yang cukup menarik untuk dibahas, sedangkan di sisi lain para nasabah memerlukan adanya produk-produk yang dapat mereka pinjam dan menyimpannya memerlukan adanya produk yang relevan seperti halnya produk Tabungan Tahapan Masyarakat (TTM), apalagi pada masa pandemi sekarang ini. Dalam prakteknya yang penulis temukan secara langsung pada BPRS Saka Dana Mulia ini di produk yang digunakan terkait fasilitas yang diberikan kepada nasabah khususnya dalam produk Tabungan Tahapan Masyarakat (TTM) ini yang menggunakan dasar akad *wadi'ah yadh dhamanah* ternyata dari pihak BPRS Saka Dana Mulia masih kurang relevan dalam melayani nasabah (penabung) untuk setiap transaksi dengan nasabah. Maka dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak BPRS Saka Dana Mulia kepada para nasabah dituntut untuk memberikan pelayanan yang bisa memuaskan para nasabah yang ingin bertransaksi adanya keterhambatan masalah keuangan. Maka dari pihak BPRS Saka Dana Mulia harus gencar-gencarnya mengevaluasi dan mengkonsolidasi produk-produknya yang berlandaskan akad *wadi'ah*.

Apalagi pelayanan dalam berbagai produknya tidak mampu menjangkau masyarakat dalam membantu usaha mikro, serta kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai produk BPRS Saka Dana Mulia. Maka hal itu banyaknya produk-produk merupakan salah satu upaya guna memikat nasabah. Persaingan institusi keuangan yang semakin ketat untuk memikat minat-simpatik pelanggan ini dibutuhkannya sebuah usaha lebih baik dalam pelayanan kepada nasabah sehingga target yang diharapkan oleh suatu institusi dapat berhasil. Ketidakmampuan sebuah lembaga keuangan dalam mengenalkan produknya, khususnya di BPRS Saka Dana Mulia ini menjadikan sebuah pemicu kekosongan lini pada pangsa pasar keuangan pada wilayah lingkup area desa. Maka dari itu dibutuhkan institusi keuangan syariah dengan munculnya BPRS yang berada di lingkup desa, kecamatan, serta lingkup kabupaten. Sebagai upaya alternatif masyarakat untuk

menabung dan menitipkan uang, serta sebagai sumber dana pinjaman kepada masyarakat agar tidak melaksanakan pemusatan kekayaan kepada pihak pemilik modal memungkinkan pihak rentenir serta institusi keuangan yang lain dengan sistem bunga yang tinggi ketika memasukinya. BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) ini termasuk pemecahan atau solusi dari masalah tersebut serta bisa membentuk kebersamaan guna meraih kemakmuran bersama masyarakat. Melalui kebijakan operasional perbankan syariah, BPRS Saka Dana Mulia dapat menyokong perekonomian mikro dan makro di Kabupaten Kudus. BPRS dituntut agar bisa lebih aktif, kreatif, dan fleksibel ketika menjalankan fungsinya selaku institusi keuangan pada salah satu produk yakni Tabungan Tahapan Masyarakat (TTM) dengan memberikan nasabah mendapatkan bonus (tidak ada bentuk perjanjikan di awal) yang diberikan setiap bulan.

Maka dari itu, praktik penghimpunan dan penyaluran dana seharusnya mengacu pada ketentuan syariah dan fatwa yang ada serta mengetahui faktor pelayanan apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Terkait hal tersebut penulis menganggap penting untuk melakukan penelitian ini, berinisiatif untuk membuat penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Akad Wadi’ah Yadh Dhamanah (Produk Tabungan Tahapan Masyarakat) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Masa Pandemi Covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan akad *wadi’ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah berikut:

1. Untuk mengetahui secara empiris pengaruh kualitas pelayanan akad *wadi’ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam segi teoritisnya maupun dalam segi praktisnya.

1. Dalam segi Teoritis

Mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan ekonomi mengenai pengaruh kualitas pelayanan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia.

2. Dalam segi Praktis

a. Dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini diharapkan mampu memberikan wawasan, masukan, dan sumbangan pemikiran kepada masyarakat yang memanfaatkan jasa pelayanan akad *wadi'ah yadh dhamanah* sehingga dapat digunakan sebagai tambahan informasi untuk mengambil keputusan dalam memilih dan membeli suatu produk.

b. Untuk mengaktualisasikan ilmu pengetahuan perbankan syariah.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian awal terdiri dari halaman judul, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman abstraksi, halaman daftar isi, dan daftar tabel.

2. Bagian Isi

Bagian isi yaitu memuat garis besar penelitian yang terdiri dari lima bab, antara lain:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini berisi landasan teori yang meliputi kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, hasil penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis.

- Bab III : Metode Penelitian
Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, tata variabel penelitian, definisi operasional, teknik pengumpulan data, uji asumsi klasik, dan teknik analisis data.
- Bab IV : Hasil penelitian dan Pembahasan
Bab ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, gambaran umum responden, analisis data dan pembahasan.
- Bab V : Penutup
Bab ini berisi tentang kesimpulan, saran, dan penutup.
3. Bagian Akhir
Bagian akhir ini berisi daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup peneliti.

