

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH DAN TINGKST KEAMANAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI BANK BPRS MITRA MENTARI SEJAHTERA
PONOROGO CABANG SUMOROTO**



SKRIPSI

Diajukan

Kepada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Oleh

Abdul Jakir
NIM 22170087

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2026

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH DAN TINGKAT KEAMANAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BANK BPRS MITRA
MENTARI SEJAHTERA PONOROGO CABANG SUMOROTO**



SKRIPSI

**Diajukan
Kepada Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Untuk Memperoleh Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Ekonomi Syariah**

Oleh:

Abdul Jakir

NIM: 22170087

Pembimbing:

- 1. Dr. Fatkhur Rohman Albanjari, M.E.**
- 2. Mushlih Candrakusuma, S.H.I., M.E.**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 26 Mei 2026


Dr. Nurul Iman, Lc., M.H.I
NIDN. 0704027201

Ketua Penguji


Dr. Fatkhur Rohman Albanjari, M.E
NIDN. 0710079403

Penguji I

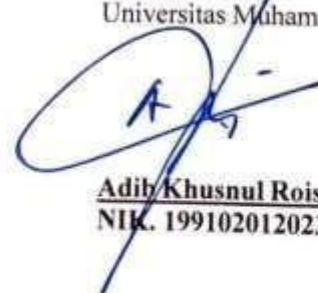

Mushlih Candrakusuma, S.H.I., M.E
NIDN. 0720098906

Penguji II

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Mengetahui,
Kepala Program Studi Ekonomi
Syariah
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Ponorogo


Dr. Kotno, M.Pd.I
NIK. 1983051520170912


Adib Khusnul Rois, M.E
NIK. 1991020120230313

LEMBAR PERSETUJUAN MUNAQOSYAH

Skripsi oleh Abdul Jakir ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Ponorogo, 10 Juli 2026
Pembimbing I,



Dr. Fatkhur Rohman Albanjari, M.E.
NIDN. 0710079403

Pembimbing II,



Mushlih Candrakusuma, S.H.I., M.E.
NIDN. 0720098906



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jl. Budi utomo no.10 ponorogo 63471 Jawa timur indonesia Telp (0352) 481124,
fax. (0352) 461796, e-mail : akademik@umpo.ac.id, Website : www.umpo.ac.id

Akreditasi Institusi oleh BAN-PT = B
(SK Nomor 169/SK/Akred/PT/IV/2015)

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama mahasiswa : Abdul Jakir
2. NIM : 22170087
3. Program studi : Ekonomi Syariah
4. Judul skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah dan Tingkat Keamanan Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Cabang Sumoroto
5. Pembimbing 1 : Dr. Fatkhur Rohman Albanjari, M.E.
6. Pembimbing 2 : Mushlih Candrakusuma, S.H.I., M.E.
7. Daftar konsultasi :

Tanggal	Paraf Pembimbing		Keterangan
	I	II	
8 September 2025			Pengajuan Proposal Skripsi
20 Oktober 2025			Pengesahan Proposal Skripsi
14 Januari 2026			Revisi Bab I
20 Januari 2026			Revisi Bab II
20 April 2026			Revisi Bab III
4 Mei 2026			Pengesahan Bab I,II,III
2 Juni 2026			Bimbingan kuisioner
6 Juni 2026			Pengesahan kuisioner
25 Juni 2026			Pengajuan Bab IV dan V
3 Juli 2026			Revisi Bab IV dan V
7 Juli 2026			Revisi Final
10 Juli 2026			pengesahan Bab I,II,III,IV dan V

8. Tanggal selesai penulisan skripsi :

9. Tanggal selesai bimbingan :

Pembimbing I

Dr. Fatkhur Rohman Albanjari, M.E.
NIDN. 0710079403

Pembimbing II

Mushlih Candrakusuma, S.H.I., M.E.
NIDN. 0720098906

Catatan:

Berita acara bimbingan skripsi dibawa setiap bimbingan, dan dilampirkan pada berkas skripsi untuk persyaratan ujian munaqasyah.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah Ini:

Nama : Abdul Jakir

NIM 22170087

Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo, dengan Judul :

Analisis Kepuasan Nasabah dan Tingkat Keamanan Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Cabang Sumoroto adalah hasil karya Saya sendiri, bukan "**duplikasi**" karya orang lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari ada "**klaim**" dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Ponorogo, 10 Juli 2026


Abdul Jakir
NIM. 22170087

MOTTO

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang
berhak menerimanya ”
(Q.S. An-Nisa [4]: 58)



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Nasabah dan Tingkat Keamanan Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Cabang Sumoroto”** dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Ekonomi Syariah. Penelitian ini disusun dengan tujuan untuk menambah khazanah keilmuan, khususnya dalam bidang pendidikan ekonomi syariah, serta sebagai bentuk kontribusi pemikiran penulis terhadap pengembangan pendidikan yang berorientasi pada pembentukan karakter.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti telah melalui rangkaian proses yang panjang dan penuh dinamika, mulai dari pengumpulan data, pengolahan informasi, hingga penyusunan laporan penelitian secara sistematis. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa seluruh proses tersebut tidak dapat terlaksana dengan baik tanpa adanya bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi besar, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya serta ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Katni, M.Pd.I., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo

3. Bapak Dr. Fatkhur Rohman Albanjari, M.E. selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, kritik yang konstruktif, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Ketelitian dan dedikasi beliau menjadi unsur penting dalam penyempurnaan karya ilmiah ini.
4. Kedua orang tua yaitu La Ayudi dan Wa Ode Alimawati tercinta yang senantiasa memberikan kesabaran, doa yang berkesinambungan, serta curahan kasih sayang yang tulus, sehingga menjadi sumber kekuatan utama bagi peneliti dalam setiap tahapan perjuangan akademik. Tanpa dukungan moral, spiritual, dan material yang diberikan, pencapaian ini tidak akan dapat terwujud. Semoga Allah Swt. senantiasa menganugerahkan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan kepada keduanya, sebagaimana keikhlasan mereka dalam mendidik, membimbing, dan membesarkan peneliti
5. Saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa memberikan dukungan, doa, serta semangat dalam setiap proses yang penulis jalani. Kehadiran, perhatian, dan kebersamaan yang diberikan menjadi penguat langkah penulis dalam menyelesaikan studi dan penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bimbingan, wawasan keilmuan, serta penanaman nilai-nilai keislaman selama penulis menempuh pendidikan pada jenjang Strata Satu. Ilmu dan keteladanan yang diberikan menjadi bekal penting dalam proses penyusunan skripsi ini
7. Seluruh staf dan karyawan Universitas Muhammadiyah Ponorogo, khususnya di lingkungan Fakultas Agama Islam, yang telah memberikan pelayanan administrasi serta dukungan fasilitas akademik dengan baik dan penuh tanggung jawab.

8. Pihak Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Cabang Sumoroto yang telah memberikan izin serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, sekaligus membantu menyediakan data dan informasi yang relevan dengan penelitian mengenai lingkungan Bank BPRS Mitra Mitra Mentari Sejahtera Ponorog Cabang Sumoroto
9. Keluarga besar Komunitas Sang Musafir, sekaligus rekan-rekan seperjuangan sesama perantau dari Sulawesi, yang telah menjadi ruang untuk bertumbuh, belajar, dan berbagi gagasan. Kebersamaan, diskusi, serta semangat literasi dan nilai-nilai kebaikan yang ditanamkan dalam komunitas ini memberikan warna tersendiri dalam perjalanan intelektual dan spiritual penulis selama proses penyusunan skripsi.

Penulis hanya dapat mendoakan semoga Allah Swt. membalas segala kebaikan dengan pahala dan keberkahan-Nya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan di masa mendatang.

Ponorogo, 10 Juli 2026

Penulis



Abdul Jakir
NIM.
22170087

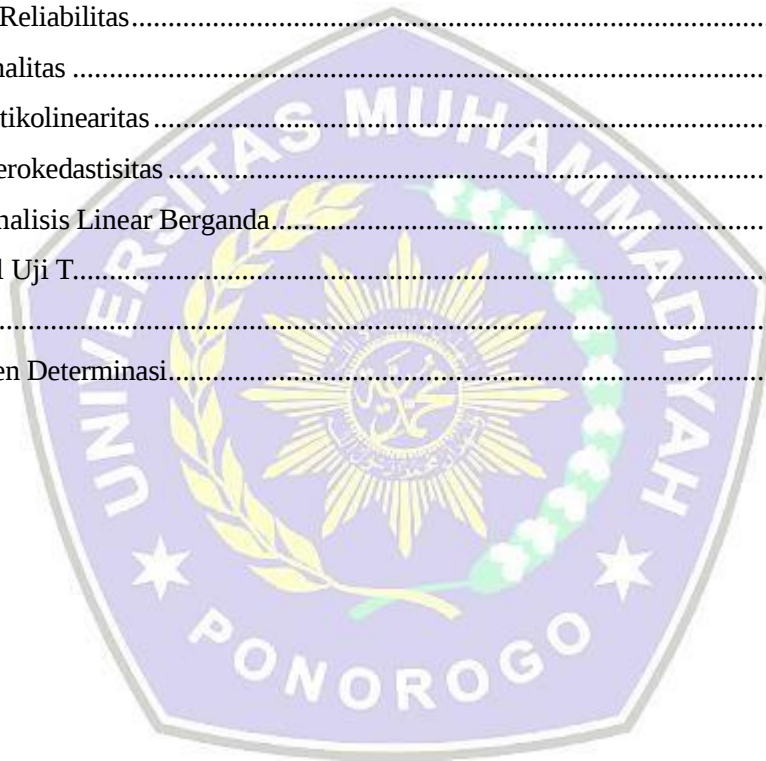
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN MUNAQOSYAH.....	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
1. Secara Teoritis	10
2. Secara Praktis.....	10
E. Definisi Istilah atau Definisi Operasional	11
1. Kepuasan Nasabah.....	11
2. Tingkat keamanan.....	12
3. Kualitas Pelayanan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
A. Hasil Penelitian Terdahulu	14
B. Landasan Teori	16
1. Kepuasan nasabah.....	16
2. Tingkat keamanan.....	19
3. Kualitas pelayanan	24
4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah.....	30

C. Kerangka Berpikir	30
D. Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
B. Variabel Penelitian	35
C. Waktu dan Tempat Penelitian	37
D. Instrumen Penelitian.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Teknik Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian	49
1. Gambaran Umum Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Cabang Sumoroto	49
2. Gambaran Umum Responden	52
3. Variabel Deskripsi Penelitian.....	54
4. Uji Instrumen.....	56
5. Teknik Analisis Data.....	59
B. Pembahasan.....	68
1. Pengaruh kepuasan Nasabah (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Cabang Sumorto.....	68
2. Pengaruh Tingkat Keamanan (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Cabang Sumorto.....	72
3. Pengaruh kepuasan nasabah (X1), Tingkat keamanan (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Cabang Sumoroto	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	88
FOTO DOKUMENTASI	100

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 liker Skala liter	40
Tabel 3. 2 Ins trumen Penelitian.....	41
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4. 3 Distribusi Freskuensi Berdasarkan Penghasilan	53
Tabel 4. 4 Tangapan Responden Terhadap Kepusan Nasabah.....	54
Tabel 4. 5 Tanggapan Reseponden Tehadap Tingkat Keamanan (X2)	55
Tabel 4. 6 tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan (Y)	56
Tabel 4. 7 hasil pengujian validitas.....	57
Tabel 4. 8 hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4. 9 Uji Normalitas	60
Tabel 4. 10 Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4. 11 Uji Heterokedastisitas	62
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Linear Berganda.....	64
Tabel 4. 13 13 Hasil Uji T.....	65
Tabel 4. 14 Uji F.....	67
Tabel 4. 15 Koefisien Determinasi.....	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir	31
------------------------------------	----



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan nasabah dan tingkat keamanan terhadap kualitas pelayanan pada Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Cabang Sumoroto. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam industri perbankan syariah karena berperan dalam meningkatkan kepercayaan, kepuasan, serta loyalitas nasabah. Selain itu, aspek keamanan dalam menjaga dana, data, dan transaksi nasabah juga menjadi unsur penting yang memengaruhi persepsi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif korelasional. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah aktif Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Cabang Sumoroto yang berjumlah 1.250 nasabah. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sebanyak 93 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert yang disusun berdasarkan indikator kepuasan nasabah, tingkat keamanan, dan kualitas pelayanan. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta koefisien determinasi (R^2). Pengujian tersebut digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen, yaitu kepuasan nasabah dan tingkat keamanan, terhadap variabel dependen, yaitu kualitas pelayanan, baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan nasabah dan tingkat keamanan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Cabang Sumoroto. Secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, sedangkan secara simultan kepuasan nasabah dan tingkat keamanan juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah dan semakin baik sistem keamanan yang diterapkan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Cabang Sumoroto perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kepuasan nasabah dan penguatan sistem keamanan dalam setiap layanan perbankan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak bank dalam meningkatkan mutu pelayanan sesuai prinsip-prinsip perbankan syariah, sekaligus menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Tingkat Keamanan, Kualitas Pelayanan, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), Perbankan Syariah.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of customer satisfaction and security level on service quality at Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, Sumoroto Branch. Service quality is a crucial factor in the Islamic banking industry because it plays an important role in enhancing customer trust, satisfaction, and loyalty. In addition, the security aspect in protecting customers' funds, personal data, and financial transactions is an essential element that influences customers' perceptions of the quality of services provided by the bank. This study employed a quantitative approach with a descriptive-correlational research design. The population consisted of all active customers of Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, Sumoroto Branch, totaling 1,250 customers. The research sample was determined using the Slovin formula with a 10% margin of error, resulting in 93 respondents. Data were collected through questionnaires based on a Likert scale, which was developed using indicators of customer satisfaction, security level, and service quality. The data were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, partial significance tests (t-test), simultaneous significance tests (F-test), and the coefficient of determination (R^2). These analyses were conducted to examine the effect of each independent variable, namely customer satisfaction and security level, on the dependent variable, namely service quality, both partially and simultaneously. The results of the study indicate that customer satisfaction and security level have an influence on service quality at Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, Sumoroto Branch. Partially, both variables have a positive effect on service quality, while simultaneously, customer satisfaction and security level also have a significant effect on service quality. The findings reveal that higher levels of customer satisfaction and stronger security systems contribute to better service quality perceived by customers. This study implies that Bank BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, Sumoroto Branch, should continuously improve its service quality by enhancing customer satisfaction and strengthening security systems in all banking services. The findings are expected to serve as an evaluation tool for the bank in improving service quality in accordance with Islamic banking principles and to provide a reference for future studies related to service quality in Islamic financial institutions.

Keywords: Customer Satisfaction, Security Level, Service Quality, Islamic Rural Bank (BPRS), Islamic Banking.