

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PRIORITAS PADA
BANK MEGA SYARIAH KANTOR PASIRKALIKI BANDUNG**

SKRIPSI

*Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana pada
Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sali Al-Aitaam*



Diajukan oleh:

Citra Anggia Prasasti

NIM: 2261201157

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM
BANDUNG
2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PRIORITAS PADA
BANK MEGA SYARIAH KANTOR PASIRKALIKI BANDUNG**

Diajukan oleh:

Citra Anggia Prasasti

NIM: 2261201157

Telah disetujui oleh:

Pembimbing



Dr. Yusnaini, S.E., M.M

NIP.053210872

Tanggal

22 Juli 2026

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PRIORITAS PADA
BANK MEGA SYARIAH KANTOR PASIRKALIKI BANDUNG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Citra Anggia Prasasti

NIM: 2261201157

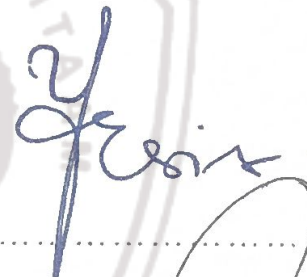
Telah disidangkan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal : 16 Juli 2026

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

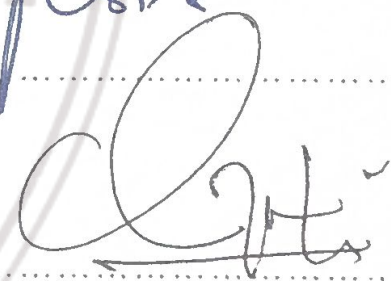
Ketua Prodi

Yesi Suhartini, S.E., M.M



Penguji 1

Adrie Charviandi, S.E., M.M



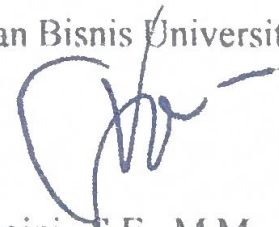
Penguji 2

Rizka Noristaman, S.E., M.M



Bandung, 16 Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sali Al-Aitaam



Dr. Yusnaini., S.E., M.M.

NIP.053210872

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

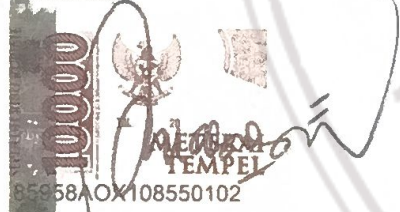
Dengan ini, penulis menyatakan bahwa skripsi yang diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sali Al-Aitaam merupakan hasil karya yang disusun secara mandiri oleh penulis.

Seluruh kutipan maupun rujukan yang berasal dari karya pihak lain telah dicantumkan secara jelas dan mengikuti ketentuan serta etika penulisan ilmiah yang berlaku.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini bukan merupakan hasil karya penulis sendiri, atau terdapat unsur plagiarisme di dalamnya, maka penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandung, 02 Mei 2026

Penulis,

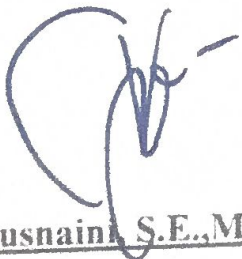


MEMBER
TEMPEL
B5958AOK108550102

(Citra Anggia Prasasti)

NIM. 2261201157

Pembimbing,



(Dr. Yusnaini S.E., M.M.)

NIP. 053210872

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil ‘alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan kemajuan seperti saat ini. Tanpa pertolongan dan ridha dari Allah SWT, penulisan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, doa, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya dan setulus-tulusnya kepada kedua orang tua tercinta. Terutama kepada almarhum Bapa yang selalu penulis rindukan. Meskipun tidak lagi hadir secara fisik, doa, kasih sayang, serta nilai-nilai kehidupan yang telah beliau tanamkan senantiasa menjadi kekuatan bagi penulis. Setiap langkah dalam perjalanan ini tidak pernah lepas dari doa dan ingatan untuk beliau. Semoga Allah SWT menempatkan almarhum di tempat terbaik di sisi-Nya, mengampuni segala dosa-dosanya, serta menjadikannya termasuk orang-orang yang dimuliakan. Kepada Ibu tercinta, terima kasih atas doa yang tiada henti, kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan yang tidak terhingga. Ibu merupakan sumber kekuatan terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada keluarga tercinta, khususnya kepada suami tercinta yang senantiasa memberikan dukungan, pengertian, dan kesabaran dalam setiap proses yang penulis jalani. Terima kasih atas doa, semangat, dan kehadiran yang tidak pernah berhenti diberikan, sehingga penulis mampu bertahan dan menyelesaikan skripsi ini. Kepada kedua putri tercinta yang menjadi sumber kebahagiaan dan motivasi terbesar, terima kasih atas cinta yang tulus dan kehadiran yang selalu menguatkan langkah penulis. Kalian adalah alasan penulis untuk terus berjuang dan menjadi pribadi yang lebih

baik. Selanjutnya, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Drs. H. Sali Iskandar, M.M. (Alm.) selaku Pembina, Perintis, dan Pendiri Universitas Sali Al-Aitaam.
2. Ibu Fatimah Nurjannati Iskandar, S.E., M.Ak. selaku Rektor Universitas Sali Al-Aitaam.
3. Ibu Dr. Yusnaini, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sali Al-Aitaam.
4. Ibu Yesi Suhartini, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sali Al-Aitaam.
5. Ibu Dr. Yusnaini, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Deasy Sandya, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan.
7. Teman-teman Program Studi Manajemen yang telah memberikan kebersamaan dan dukungan.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan civitas akademika yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta lingkungan belajar yang kondusif selama masa perkuliahan. Ilmu yang diberikan menjadi fondasi penting dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, serta bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang yang diteliti.

Bandung, 02 Mei 2026

Penulis

Citra Anggia Prasasti

NIM: 2261201157

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Teoretis	7
1.5.2 Manfaat Praktis	7
BAB 2 KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	10
2.1 Manajemen	10
2.1.1 Pengertian Manajemen	10
2.1.2 Fungsi Manajemen	11
2.2 Manajemen Pemasaran	14
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa	14
2.2.2 Bauran Pemasaran Jasa (7P)	16
2.3 Kualitas Pelayanan	19
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2.4 Kepuasan Nasabah	22
2.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	22
2.4.2 Strategi Pelayanan	24
2.5 Penelitian Terdahulu	26
2.6 Kerangka Teori	29
2.7 Landasan Teori Keseluruhan	34
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.3 Subjek dan Informan Penelitian	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.5 Instrumen Penelitian	43
3.6 Teknik Analisis Data	45
3.7 Uji Keabsahan Data	46

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.1 Sejarah Singkat Bank Mega Syariah	49
4.1.2 Profil Bank Mega Syariah Cabang Pasirkaliki Bandung	50
4.1.3 Visi	50
4.1.4 Misi	51
4.1.5 Struktur Organisasi Bank Mega Syariah Cabang Pasirkaliki	51
4.1.6 Produk dan Layanan	53
4.1.7 Layanan Nasabah Prioritas	54
4.2 Profil Informan Penelitian	55
4.2.1 Deskripsi Informan	56
4.3 Hasil Observasi	59
4.3.1 Hasil Wawancara	59
4.4 Analisis Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)	66
4.4.1 Deskripsi Temuan Penelitian	66
4.4.2 Kutipan Wawancara Berdasarkan Informan	66
4.4.3 Coding Data	67
4.4.4 Reduksi Data	68
4.4.5 Display Data	68
4.4.6 Triangulasi	68
4.4.7 Pembahasan	69
4.5 Analisis Dimensi Empathy (Empati)	70
4.5.1 Deskripsi Temuan	70
4.5.2 Kutipan Wawancara	71
4.5.3 Coding Data	72
4.5.4 Reduksi Data	73
4.5.5 Display Data	74
4.5.6 Triangulasi	75
4.5.7 Pembahasan	75
4.6 Analisis Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	76
4.6.1 Deskripsi Temuan	76
4.6.2 Kutipan Wawancara	77
4.6.3 Coding Data	78
4.6.4 Reduksi Data	79
4.6.5 Display Data	80
4.6.6 Triangulasi	81
4.6.7 Pembahasan	81
4.7 Analisis Dimensi Assurance (Jaminan)	82
4.7.1 Deskripsi Temuan	82
4.7.2 Kutipan Wawancara	83
4.7.3 Coding Data	85
4.7.4 Reduksi Data	86
4.7.5 Display Data	86
4.7.6 Triangulasi	87
4.7.7 Pembahasan	88
4.8 Temuan Penelitian	89

4.9 Pembahasan	92
4.9.1 Pembahasan Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)	92
4.9.2 Pembahasan Dimensi Empathy (Empati)	93
4.9.3 Pembahasan Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	94
4.9.4 Pembahasan Dimensi Assurance (Jaminan)	95
4.9.5 Keterkaitan Antar Dimensi TERA	95
4.9.6 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	96
4.9.7 Kesimpulan Pembahasan	96
BAB 5 PENUTUP	99
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Implikasi Penelitian	102
5.2.1 Implikasi Teoritis	102
5.2.2 Implikasi Praktis	102
5.2.3 Implikasi Manajerial	102
5.3 Keterbatasan Penelitian	103
5.4 Saran	103
5.4.1 Bagi Bank Mega Syariah Cabang Pasirkaliki	103
5.4.2 Bagi Relationship Manager	104
5.4.3 Bagi Nasabah	104
5.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya	104
5.4.5 Bagi Akademisi	105
5.5 Kontribusi Penelitian	105
5.5.1 Kontribusi Teoritis	105
5.5.2 Kontribusi Praktis	106
5.6 Model Akhir Hasil Penelitian	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN-LAMPIRAN	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 2. 2 Landasan Teori Keseluruhan	34
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Cabang	52
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Bank Mega Syariah	52
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Bank Mega Syariah Area 2	53
Gambar 5. 1 Model Hasil Penelitian	107



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	38
Tabel 3. 2 Borang Wawancara Pimpinan Bank Mega Syariah	42
Tabel 3. 3 Borang Wawancara dengan Akademisi/Dosen	42
Tabel 3. 4 Borang Wawancara dengan Relationship Manager/Karyawan	43
Tabel 3. 5 Borang Wawancara dengan Nasabah Prioritas	43
Tabel 4. 1 Profil Informan Penelitian	56
Tabel 4. 2 Hasil Wawancara Pimpinan Cabang	59
Tabel 4. 3 Hasil Wawancara Relationship Manager	60
Tabel 4. 4 Hasil Wawancara Akademisi/Dosen	61
Tabel 4. 5 Hasil Wawancara Nasabah Prioritas 1	62
Tabel 4. 6 Hasil Wawancara Nasabah Prioritas 2	63
Tabel 4. 7 Hasil Wawancara Nasabah Prioritas 3	63
Tabel 4. 8 Hasil Wawancara Nasabah Prioritas 4	64
Tabel 4. 9 Hasil Wawancara Nasabah Prioritas 5	65
Tabel 4. 10 Coding Data	67
Tabel 4. 11 Coding Dimensi Tangibles	67
Tabel 4. 12 Reduksi Data Dimensi Tangibles	68
Tabel 4. 13 Display Data Dimensi Tangibles	68
Tabel 4. 14 Triangulasi Dimensi Tangibles	68
Tabel 4. 15 Coding Data Dimensi Empathy (Empati)	72
Tabel 4. 16 Reduksi Data Dimensi Empathy (Empati)	73
Tabel 4. 17 Display Data Dimensi Empathy (Empati)	74
Tabel 4. 18 Triangulasi Dimensi Empathy (Empati)	75
Tabel 4. 19 Temuan Penelitian	91
Tabel 4. 20 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	111
Lampiran 2 Foto Wawancara	112
Lampiran 3 Layanan <i>Priority Banking</i>	116

