

**PENGARUH ANTRIAN, *SERVICE LEVEL AGREEMENT* DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BANK
SYARIAH INDONESIA CABANG BEKASI TAMBUN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen



Oleh:

Rizka Kurnia Murbani

212611030

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI, 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rizka Kurnia Murbani
Nim : 212611030
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Antrian, *Service Level Agreement*, dan Promosi Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Bekasi
Tambun

Skripsi tersebut telah disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana pada Program Studi Strata Satu Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing



Dr. Sofia Maulida, SE.,MM

NIDN : 0309027801



Ir. Prillia Haliawan,MM.,COAP

NIDN : 0430047303

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH ANTRIAN, *SERVICE LEVEL AGREEMENT*, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA CABANG BEKASI TAMBUN

Oleh :

Rizka Kurnia Murbani

212611030

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian Guna memperoleh gelar Sarjana
Manajemen Telah disetujui oleh tim penguji pada tanggal seperti tertera dibawah
ini :

Bekasi, 21 Agustus 2025

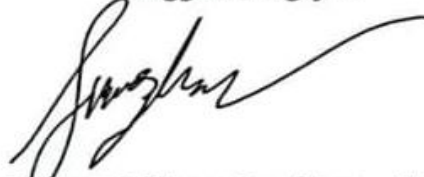
Ketua Penguji



Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom.

NIDN : 0303045901

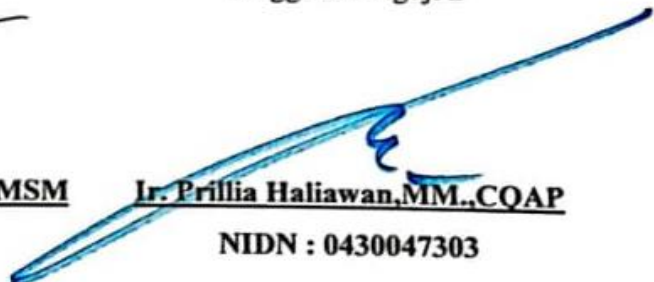
Anggota Penguji 1



Fitrasyah Nurmulya, Shum., MSM

NIDN : 0406058904

Anggota Penguji 2



Ir. Prillia Haliawan, MM., CQAP

NIDN : 0430047303

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 21 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Rizka Kurnia Murbani

212611030

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Rizka Kurnia Murbani
Nim : 212611030
Perguruan Tinggi : Sekolah Ilmu Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusif Royalti Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul "Pengaruh Antrian, *Service Level Agreement*, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Bekasi Tambun", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti berhak menyimpan, mengalih media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 21 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan




Rizka Kurnia Murbani
212611030

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Allah does not say that life is easy, but Allah promises that behind every difficulty there is easy”.

(QS. Al-Inshirah 5-6)

“Gaji dua digitmu tidak akan bisa membayar sholat yang sengaja kamu tinggalkan.
Jangan gadaikan surgamu dengan perihal dunia”.

“Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, Allah akan mudahkan baginya
jalan menuju surga.”

(HR. Bukhari dan Muslim)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, untuk karya yang sederhana ini, maka penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Untuk kedua orangtua penulis yaitu Bapak Subari dan Ibu Murjiati, manusia terbaik dan paling berjasa yang penulis punya dalam kehidupan dunia ini karena telah memberikan dukungan dan do'a yang tidak pernah putus sepanjang masa.
2. Untuk kakak penulis yaitu Irwan Trisna Murbani, atas semua materi yang telah diberikan selama 4 tahun, atas semua jerih payah nya yang tiada henti demi pendidikan adik-adiknya, dan atas semua keikhlasan nya maka penulis mengucapkan banyak-banyak terimakasih dan alhamdulillah jaza kallahu khoiroh.

PENGARUH ANTRIAN, *SERVICE LEVEL AGREEMENT*, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA CABANG BEKASI TAMBUN

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antrian, *service level agreement*, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Bekasi Tambun. Dalam kondisi persaingan industri perbankan syariah yang semakin ketat, keberhasilan bank sangat dipengaruhi oleh kemampuan dalam memberikan layanan yang cepat, tepat dan memuaskan nasabah. Antrian yang efisien, penerapan *service level agreement* yang jelas, serta strategi promosi yang efektif dianggap sebagai faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *simple random sampling* terhadap 100 responden yang diambil dari populasi nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Bekasi Tambun sebanyak 13.320 nasabah. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel antrian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 176,227 dan signifikan $<0,001$. Variabel *service level agreement* juga signifikan dengan t hitung sebesar 6,011 dan signifikan $<0,001$. Sedangkan variabel promosi memberikan pengaruh signifikan dengan t hitung sebesar 165,360 dan signifikan $<0,001$. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan uji F dengan nilai F hitung sebesar 106104,040 dan signifikan $<0,001$. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,570 mengindikasikan bahwa 57% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh antrian, *service level agreement*, dan promosi, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini yaitu harga, pengalaman nasabah, *brand image*, dan kualitas produk.

Kata Kunci: Antrian, *Service Level Agreement*, Promosi

**THE EFFECT OF QUEUES, SERVICE LEVEL AGREEMENTS,
AND PROMOTIONS ON CUSTOMER SATISFACTION OF BANK
SYARIAH INDONESIA, BEKASI TAMBUN BRANCH**

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of queues, service level agreements, and promotions on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia Bekasi Tambun Branch. In conditions of increasingly fierce competition in the Islamic banking industry, the success of banks is greatly influenced by the ability to provide services that are fast, precise and satisfying to customers. Efficient queues, clear application of service level agreements, and effective promotional strategies are considered the main factors that influence the level of customer satisfaction. This study uses a quantitative approach with a simple random sampling method of 100 respondents taken from a population of 13,320 customers of Bank Syariah Indonesia Bekasi Tambun Branch. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The partial test results (t test) show that the queue variable has a significant effect on customer satisfaction with a t value of 176.227 and significant <0.001. The service level agreement variable is also significant with a t count of 6.011 and significant <0.001. Meanwhile, the promotion variable has a significant effect with t count of 165.360 and significant <0.001. Simultaneously, the three variables have a significant effect on customer satisfaction based on the F test with a calculated F value of 106104.040 and significant <0.001. The coefficient of determination (R²) of 0.570 indicates that 57% of variations in customer satisfaction can be explained by queues, service level agreements, and promotions, while the rest is influenced by other factors outside this study, namely price, customer experience, brand image, and product quality.

Keywords: *Queue, Service Level Agreement, Promotion*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang dan atas segala nikmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Antrian, *Service Level Agreement*, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank Syariah Indonesia cabang Bekasi Tambun”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu bagian dari perjalanan saya dalam mengejar ilmu dan untuk memenuhi syarat kelulusan Strata Pendidikan S-1 Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi besar dalam proses penelitian ini. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Tri Bhakti Business School, Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom.
2. Ketua Program Studi Manajemen, Dr. Sofia Maulida, SE., MM.
3. Kepada Pak Ir. Prillia Haliawan., MM., CQAP selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu memberikan arahan dan saran kepada penulis selama proses perkuliahan serta kesabaran dan pengertiannya kepada penulis selama membimbing penulis.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh Pendidikan sarjana di STIE Tri Bhakti.
6. Kepada kedua orang tua penulis, Bapak Subari dan Ibu Murjiati. Terimakasih dan alhamdulillah jaza kumullahu khoiroh atas do'a dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis serta jerih payahnya selama berjalannya perkuliahan yang ditempuh penulis dalam segala aspek yang sudah diberikan sampai menyelesaikan skripsi ini.

7. Kepada kakak dan Adek penulis, Irwan Trisna Murbani dan Galeh Muliana Murbani. Terimakasih dan alhamdulillah jaza kallahu khoiroh atas dukungan dan semangat nya yang selalu diberikan kepada penulis untuk tetap selalu menjadi diri sendiri.
8. Kepada teman-teman seperjuangan sekaligus sahabat selama masa kuliah yaitu Dina Febriana, Elmy Nissi Sipahutar, dan Nofita Munthe. Untuk kerjasama, dukungan dan bantuan yang telah diberikan selama perkuliahan sampai penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada sahabat penulis yaitu Wiam Qurratuain Alistya dan Diah Mutiara Syawaluna. Terimakasih dan alhamdulillah jaza killahu khoiroh karena sudah menjadi teman dalam keadaan suka dan duka, telah menjadi sosok yang menginspirasi penulis untuk selalu semangat dalam menjalani hidup.
10. Kepada teman seiman yaitu Apriliyani dan Tria Aulia yang telah menjadi teman dalam suka dan duka. Terimakasih dan alhamdulillah jaza killahu khoiroh karena telah menyemangati dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman mahasiswa angkatan 2021 atas kerja sama dan dukungan yang diberikan.
11. Terakhir untuk saya sendiri, Rizka Kurnia Murbani. Apresiasi sebesar-besar nya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit bisa bertahan sampai dititik ini, terimakasih dan alhamdulillah jaza killahu khoiroh untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri, walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Tetaplah menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba.

DAFTAR ISI

PENGARUH ANTRIAN, <i>SERVICE LEVEL AGREEMENT</i> DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA CABANG BEKASI TAMBUN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Perumusan Masalah	4
1.4 Batasan Penelitian.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Sistematika Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa	8
2.1.2 Perilaku Konsumen	9
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	10

2.1.4	Antrian.....	14
2.1.5	Service Level Agreement	19
2.1.6	Promosi.....	24
2.2	Penelitian Terdahulu	27
2.3	Kerangka Penelitian	31
2.4	Hipotesis Penelitian	32
BAB III	METODE PENELITIAN	33
3.1	Desain Penelitian.....	33
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran.....	34
3.2.1	Kepuasan Pelanggan	35
3.2.2	Antrian.....	35
3.2.3	<i>Service Level Agreement</i>	36
3.2.4	Promosi.....	37
3.3	Populasi dan Sampel	39
3.3.1	Populasi.....	39
3.3.2	Sampel.....	39
3.4	Sumber Data.....	41
3.4.1	Data Primer	41
3.4.2	Data Sekunder.....	41
3.5	Teknik Pengumpulan Data	42
3.5.1	Kuisisioner.....	42
3.6	Teknik Analisis Data	42
3.6.1	Statistik Deskriptif.....	42
3.6.2	Uji Instrumen Penelitian.....	43
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	43
3.6.4	Uji Analisis Data.....	44
3.6.5	Uji Hipotesis.....	45
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	47
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47

4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia Cabang Bekasi Tambun.....	47
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	48
4.1.3 Visi, Misi dan Budaya Perusahaan	48
4.2 Hasil Penelitian	50
4.2.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	50
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian	54
4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	60
4.2.4. Analisis Data.....	64
4.2.5. Uji Hipotesis	65
4.3 Hasil Tanggapan Responden pada Kuesioner	67
4.3.1. Tanggapan Responden Pernyataan Tentang Kepuasan Pelanggan (Y) ...	67
4.3.2. Tanggapan Responden Pernyataan Tentang Antrian (X1)	73
4.3.3. Tanggapan Responden Pernyataan Tentang <i>Service Level Agreement</i> (X2).	78
4.3.4. Tanggapan Responden Pernyataan Tentang Promosi (X3)	82
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	88
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Simpulan.....	92
5.2 Saran-Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jenis Keluhan Nasabah	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	35
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Antrian (X1).....	36
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel <i>Service Level Agreement</i> (X2).....	37
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel Promosi (X3)	38
Tabel 3.5 Skor Penelitian Kuesioner	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu	53
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	54
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Antrian.....	58
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas <i>Service Level Agreement</i>	59
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Promosi	59
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4.11 Uji Normalitas	60
Tabel 4.12 Uji Autokorelasi.....	62
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4.14 Analisis Regresi Linear Berganda	64
Tabel 4.15 Uji Parsial (Uji T)	65
Tabel 4.16 Uji Simultan (Uji F).....	66
Tabel 4.17 Uji Kofisien Determinasi (R^2).....	67
Tabel 4.18 Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	68
Tabel 4.19 Hasil Kuesioner <i>Service Level Agreement</i>.....	78
Tabel 4.20 Hasil Kuesioner Promosi	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Penelitian	31
Gambar 4.1 Kantor Bank Syariah Indonesia Cabang Bekasi Tambun	47
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Perusahaan	48
Gambar 4.3 Uji Normalitas.....	61
Gambar 4 4 Uji Heteroskedastisitas.....	63