

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN
PENERAPAN NILAI ISLAM TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK
SYARIAH INDONESIA
KCP GUNUNG TUA**



SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**NURUL ARFINDA SARI HARAHAHAP
NIM. 18 401 00165**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024



**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN
PENERAPAN NILAI ISLAM TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK
SYARIAH INDONESIA
KCP GUNUNG TUA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**NURUL ARFINDA SARI HARAHAP
NIM. 18 401 00165**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024



**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN
PENERAPAN NILAI ISLAM TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK
SYARIAH INDONESIA
KCP GUNUNG TUA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**NURUL ARFINDA SARI HARAHAP
NIM. 18 401 00165**

PEMBIMBING I

**Windari, S.E., M. A
NIP. 19830510 201503 2 003**

PEMBIMBING II

**Indah Permatasari Siregar, M. Si
NIP. 19930524 2020 12 2 005**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Nurul Arfinda Sari Harahap**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 5 Januari 2024
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Nurul Arfinda Sari Harahap** yang berjudul **"Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua"**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary. Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggung jawabkan skripsinya ini.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

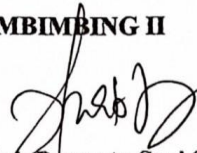
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



Windari, S.E., M. A
NIP. 19830510 201503 2 003

PEMBIMBING II



Indah Permata Sari Siregar, M.Si
NIP. 19930524 2020 12 2 005

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Arfinda Sari Harahap
NIM : 18 401 00165
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua.**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa Maret 2023 UIN SYAHADA kota padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku

Padangsidempuan, 5 Januari 2024

Saya yang Menyatakan,



Nurul Arfinda Sari Harahap
NIM. 18 401 00165

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Arfinda Sari Harahap
NIM : 18 401 00165
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exslusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua”**.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 5 Januari 2024

yang menyatakan,



Nurul Arfinda Sari Harahap

NIM. 18 401 00165



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Nurul Arfinda Sari Hrp
Nim : 18 401 00165
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : **PENGATUH KEUNGGULAN PRODUK DAN PENERAPAN NILAI ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP GUNUNG TUA**

Ketua

Dra. Hj. Replita, M.Si.
NIDN. 2026056902

Sekretaris

Indah Permatasari Siregar, M.Si.
NIDN. 2024059302

Anggota

Dra. Hj. Replita, M.Si.
NIDN. 2026056902

Indah Permatasari Siregar, M.Si.
NIDN. 2024059302

Dr. Utary Eyy Cahyani, M.M
NIDN. 0621058703

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd.
NIDN. 0104048904

Pelaksanaan Sidang : Munaqasyah
Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Kamis / 25 Januari 2024
Pukul : 8.30 s/d 11:00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus / 73 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,39



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : **PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN PENERAPAN
NILAI ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KCP GUNUNG TUA**

NAMA : **NURUL ARFINDA SARI HARAHAP**

NIM : **18 401 00165**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah

Padangsidempuan, Maret 2024
Dekan,



Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Nurul Arfinda Sari Harahap

NIM : 18 401 00165

Judul Skripsi: Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah fenomena dimana pertumbuhan bank syariah yang masih kecil pada BSI Kcp Gunung Tua serta penerapan nilai Islam pada bank syariah tidak diterapkan dengan cukup baik sehingga mempengaruhi kepuasan nasabah BSI. Rumusan masalah dalam penelitian ini apakah ada pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua. Landasan teori dalam penelitian ini berkaitan dengan teori kepuasan nasabah, teori keunggulan produk dan teori penerapan nilai Islam. Pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan kepuasan nasabah, teori keunggulan produk dan teori penerapan nilai Islam. Metode di dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, sumber data yang digunakan data primer, teknik pengumpulan datanya adalah angket/kuesioner, Jumlah sampel 96 sampel. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat persamaan regresi linear berganda yang menunjukkan hubungan antara variabel Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam dengan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua. Sebagian besar variasi dalam keputusan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel keunggulan produk dan penerapan nilai Islam. Secara parsial, variabel keunggulan produk terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, variabel penerapan nilai Islam juga memengaruhi kepuasan nasabah secara parsial. Kedua variabel, yaitu keunggulan produk dan penerapan nilai Islam secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dimana hal ini menunjukkan bahwa gabungan variabel tersebut secara bersama-sama memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Keunggulan Produk, Penerapan Nilai Islam

ABSTRACT

Name : Nurul Arfinda Sari Harahap

Reg. Number : 18 401 00165

Thesis Title : The Influence of Product Excellence and the Application of Islamic Values on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua

This research was motivated by a phenomenon where the small growth of Islamic banks at BSI Kcp Gunung Tua and the application of Islamic values in Islamic banks were not implemented well enough to affect BSI customer satisfaction. The formulation of the problem in this study is whether there is an influence of product excellence and the application of Islamic values on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua. The theoretical basis in this study is related to the theory of customer satisfaction, the theory of product excellence and the theory of the application of Islamic values. The approach taken is theories related to customer satisfaction, product excellence theory and Islamic value application theory. The method in this study uses quantitative research, the data source used primary data, the data collection technique is questionnaire, the number of samples is 96 samples. The data analysis used is validity test, reliability test, and multiple linear regression analysis. Based on the results of the study, there is a multiple linear regression equation that shows the relationship between the variables Product Excellence and Application of Islamic Values with Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua. Much of the variation in customer decisions can be explained by both product excellence variables and the application of Islamic values. Partially, the variable product advantage is proven to have a significant influence on customer satisfaction. Meanwhile, the variable application of Islamic values also affects customer satisfaction partially. Both variables, namely product excellence and the simultaneous application of Islamic values have a significant influence on Customer Satisfaction. Where this shows that the combination of these variables together contributes significantly to customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua.

Keywords: Customer Satisfaction, Product Excellence, Application of Islamic Values

خلاصة

الاسم : نور أرفيندا ساري هاراهاب
رقم التسجيل : ١٨٤٠١٠٠١٦٥
عنوان الرسالة : تأثير تميز المنتج وتطبيق القيم الإسلامية على رضا العملاء في البنك الشرعي الإندونيسي مكتب جونونج
توا الفرعي

كان الدافع وراء هذا البحث هو ظاهرة حيث لم يتم تنفيذ النمو الصغير للبنوك الإسلامية في مكتب جونونج توا الفرعي وتطبيق القيم الإسلامية في البنوك الإسلامية بشكل جيد بما يكفي للتأثير على رضا عملاء. صياغة المشكلة في هذه الدراسة هي ما إذا كان هناك تأثير لتمييز المنتج وتطبيق القيم الإسلامية على رضا العملاء في البنك الشرعي الإندونيسي مكتب جونونج توا الفرعي. يرتبط الأساس النظري في هذه الدراسة بنظرية رضا العملاء ونظرية تميز المنتج ونظرية تطبيق القيم الإسلامية. النهج المتبع هو النظريات المتعلقة برضا العملاء ونظرية التمييز في المنتج ونظرية تطبيق القيمة الإسلامية. الطريقة في هذه الدراسة تستخدم البحث الكمي ، مصدر البيانات المستخدم البيانات الأولية ، تقنية جمع البيانات هي الاستبيان ، عدد العينات ٦٩ عينة. تحليل البيانات المستخدم هو اختبار الصلاحية واختبار الموثوقية وتحليل الانحدار الخطي المتعدد. بناء على نتائج الدراسة ، هناك معادلة انحدار خطية متعددة توضح العلاقة بين متغيرات تميز المنتج وتطبيق القيم الإسلامية مع رضا العملاء في البنك الشرعي الإندونيسي مكتب جونونج توا الفرعي. يمكن تفسير الكثير من التباين في قرارات العملاء من خلال كل من متغيرات تميز المنتج وتطبيق القيم الإسلامية. جزئياً ، ثبت أن ميزة المنتج المتغير لها تأثير كبير على رضا العملاء. وفي الوقت نفسه ، يؤثر التطبيق المتغير للقيم الإسلامية أيضاً على رضا العملاء جزئياً. كلا المتغيرين ، وهما تميز المنتج والتطبيق المتزامن للقيم الإسلامية لهما تأثير كبير على رضا العملاء. حيث يوضح ذلك أن الجمع بين هذه المتغيرات معا يساهم بشكل كبير في رضا العملاء عن البنك الشرعي الإندونيسي مكتب جونونج توا الفرعي.

الكلمات المفتاحية: رضا العملاء ، تميز المنتج ، تطبيق القيم الإسلامية

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Syukur alhamdulillah peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT atas curahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Kemudian shalawat dan salam peneliti haturkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW dimana kelahirannya menjadi anugerah bagi umat manusia serta rahmat bagi seluruh alam, sehingga terciptanya kedamaian dan ketinggian makna ilmu pengetahuan di dunia ini.

Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua.”** Melalui kesempatan ini pula, dengan kerendahan hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H Muhammad Darwis Dasopang, M. Ag., selaku Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M. Ag., selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah S.E, M.Si Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan

Keuangan dan, Ibu Dra. Replita, M. Si Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

3. Ibu Sarmiana Batubara, M.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah. Serta seluruh civitas Akademika UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Ibu Windari, S.E., M.A selaku Pembimbing I. Serta Ibu Indah Permata Sari Siregar, M.Si selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum. selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
7. Teristimewa penghargaan dan terima kasih yang tak ternilai saya hanturkan kepada Ayahanda Muhammad Arifin Hrp dan Almh Ibunda tercinta Duma Sari Lbs yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang dukungan moral dan material serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang dan terus member semangat saya agar menjadi anak yang

berguna bagi diri sendiri, keluarga dan bagi nusa dan bangsa sekaligus mendorong saya menjadi anak yang selalu mempunyai akhlakul karimah, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayang kepada kedua orang tua tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya, serta seluruh keluarga yang memberikan do'a dan kasih sayang yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan kepada peneliti karena keluarga selalu menjadi tempat istimewa bagi peneliti.

8. Untuk sahabat-sahabatku Nur Chaya Dan Ina yati Putri Sitompul Dan Sahabat Eigh Greet Woman yang selalu memberikan motivasi dan dukungan, semangat dan bantuan doa kepada peneliti agar tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Serta rekan seperjuangan di Program Studi Perbankan Syariah PS 4 angkatan 2018 serta rekan lainnya. mahasiswa angkatan 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan dukungan dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini selesai.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan ilmu yang dimiliki peneliti, sehingga peneliti masih perlu mendapat bimbingan serta arahan dari berbagai pihak demi untuk kesempurnaan penelitian ilmiah ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Padangsidempuan, 2024

Peneliti,

Nurul Arfinda Sari Harahap
NIM. 18 401 00165

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tandasekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan Transliterasinya dengan huruf lain.

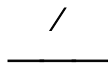
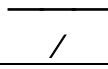
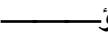
Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	bā`	b	Be
ت	tā`	t	te
ث	sā`	ś	es (dengan titik di atasnya)
ج	jīm	j	je
ح	hā`	h	ha(dengan titik di bawahnya)
خ	khā`	kh	ka dan kha
د	dal	d	de
ذ	zal	ž	zet (dengan titik di atasnya)
ر	rā`	r	er
ز	zai	z	zet
س	sīn	s	es
ش	syīn	sy	es dan ye
ص	ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawahnya)
ض	dād	d	de (dengan titik di bawahnya)
ط	ṭā`	ṭ	te (dengan titik di bawahnya)
ظ	zā`	z	zet (dengan titik di bawahnya)
ع	‘ain	...‘...	koma terbalik (di atas)
غ	gain	g	ge
ف	fā`	f	ef

ق	qāf	q	qi
ك	kāf	k	ka
ل	lām	l	el
م	mīm	m	em
ن	nūn	n	en
و	wāwu	w	we
هـ	hā`	h	ha
ء	hamzah	'	<i>apostrof</i> , tetapi lambing ini tidak dipergunakan untuk hamzah di awal kata
ي	yā`	y	ye



2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	a	a
	Kasrah	i	i
	Dammah	u	u

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah dan Ya	ai	a dan i
	Fathah dan wau	au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا.....ئ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ئ.....ئ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
و.....و	Dammah dan Wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta'Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- Ta marbutahhidup yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.
- Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah/h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

4. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال. Namun, dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang

diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti oleh hurufsyamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandangitu.
- b. Kata sandang yang diikuti oleh hurufqamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara; bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya huruf kapital digunakan

untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penyuksian itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tek terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman tranliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan, *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*, Cetakan Kelima, 2003. Jakarta: Proyek Pengajian dan pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQOSYAH SKRIPSI

PENGESAHAN DEKAN

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
جریدي	iii
KATA PENGANTAR	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN	viii
DAFTAR ISI	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Definisi Operasional Variabel	5
E. Rumusan Masalah	6
F. Tujuan Penelitian	6
G. Manfaat Penelitian	7
H. Sistematika Penulisan	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori	9
1. Kepuasan Nasabah	9
a. Teori Kepuasan Nasabah	9
b. Indikator Kepuasan Nasabah	10
c. Elemen Kepuasan Nasabah	11
d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	12
2. Teori Keunggulan Produk	13
a. Keunggulan Produk	13
b. Dimensi Keunggulan Produk	16
c. Dimensi Keunggulan Produk	17
3. Penerepan Nilai-Nilai Islam	20
a. Teori Penerapan	20
b. Teori Nilai-Nilai Islam	20
c. Pembagian Nilai-Nilai Islam	22
d. Prinsip-Prinsip Dasar Syariah Islam	24
4. Penelitian Terdahulu	27
5. Kerangka Pikir	35
6. Hipotesis	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian	37
1. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
2. Jenis Penelitian	37
3. Populasi dan Sampel	37

4. Teknik Analisis Data	39
5. Analisis Data.....	40
a. Uji Statistik Deskriptif	40
b. Uji Asumsi Klasik.....	40
1) Uji Normalitas	40
2) Uji Multikolinearitas	41
3) Uji Heterokedastisitas	41
c. Analisis Koefisien Determinasi	42
d. Uji Hipotesis	43
e. Analisis Regresi Linear Berganda	44
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Tentang Bank Syariah Indonesia	45
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua	45
2. Profil Lembaga	48
3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua	49
4. Struktur Organisasi	49
5. Jumlah Tenaga Kerja Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua	50
B. Deskripsi Data Penelitian	51
C. Hasil Analisis Data.....	53
1. Uji Validitas Variabel Keunggulan Produk	53
2. Uji Validitas Variabel Penerapan Nilai Islam	54
3. Uji Validitas Variabel Kepuasan nasabah	55
4. Uji Reliabilitas Keunggulan Produk.....	55
5. Uji Reliabilitas Penerapan Nilai Islam	56
6. Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah	56
D. Analisis Data	57
1. Uji Asumsi Klasik	57
a. Uji Normalitas.....	57
b. Uji Multikolinearitas.....	58
c. Uji Heterokedastisitas	59
d. Pengujian Hipotesis	59
e. Uji Regresi Linear Berganda	62
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
F. Keterbasan Penelitian	66
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	68
B. Implikasi Penelitian.....	69
C. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah lembaga perantara keuangan (*financial intermediary*), maksudnya lembaga keuangan bank adalah lembaga yang dalam kegiatannya selalu terkait dengan masalah uang¹ Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk menjalankan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam.

Seiring perkembangan perekonomian di Indonesia, perkembangan bank syariah juga terus meningkat walaupun hanya beberapa persen, adapun perkembangan bank syariah dapat lihat dari statistik mengenai jumlah nasabah pembiayaan dan dana pihak ketiga di bank syariah untuk periode 2018 sampai dengan 2022.

Tabel I.1
Jumlah Nasabah Pembiayaan dan Dana Pihak Ketiga Bank Syariah Periode 2018-2022

No	Periode	Jumlah Nasabah Pembiayaan dan DPK
1	2018	± 31,08 juta
2	2019	± 34, 14 juta
3	2020	±38, 04 juta
4	2021	±43,81 juta
5	2022	±51,15 juta

Sumber: Statistik Perbankan Syariah²

¹ Nofinawati, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2020), hlm. 2.

² OJK, *Statistik Perbankan Syariah*, 14 Maret 2023, www.ojk.go.id, diakses pada 15 Maret 2023.

Perkembangan jumlah nasabah pembiayaan dan DPK dari tahun ke tahun yang cukup signifikan tidak lepas dari kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa dan produk perbankan syariah. Kepuasan nasabah merupakan hal terpenting yang tidak bisa diabaikan oleh bank, sehingga bank yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah hendaknya memperoleh simpati. Nasabah juga dianggap sebagai aset berharga yang dimiliki oleh sebuah bank, sehingga kepuasan nasabah harus sangat diperhatikan oleh suatu bank. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa hal seperti keunggulan produk dan penerapan nilai nilai Islam.

Keunggulan produk didapatkan dengan menemukan keseluruhan harapan pelanggan, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan. Nasabah tidak datang sendiri tanpa ada sesuatu yang menarik perhatian sehingga berminat untuk membeli produk bank, yang paling utama untuk menarik perhatian dan minat nasabah adalah keunggulan produk yang dimiliki.³

Selain produk yang unggul, penerapan nilai-nilai Islam juga merupakan suatu faktor kepuasan nasabah. Setiap aktivitas perbankan yang dijalankan oleh bank syariah yang ada di Indonesia harus selalu berada pada jalur prinsip-prinsip syariah. Penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah secara baik dan benar tentu saja akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah. Dengan masyarakat untuk menempatkan dananya ataupun untuk menggunakan produk dari perbankan syariah. Berikut

³ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 221.

data nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua mulai dari tahun 2018-2022 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel I.2
Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2018	1.028
2	2019	915
3	2020	986
4	2021	1.273
5	2022	2.225

Sumber: Data dari Bank Syariah KCP Gunung Tua

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah nasabah BSI KCP Gunung Tua mengalami fluktuasi selama rentang waktu lima tahun terakhir. Pada tahun 2019, tercatat jumlah nasabah terendah sebanyak 915 orang, sedangkan pada tahun lainnya jumlah nasabah mengalami peningkatan. Puncak jumlah nasabah terjadi pada tahun 2022. Meskipun demikian, jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Padang Lawas Utara yang mencapai 260.720 jiwa, jumlah nasabah BSI KCP Gunung Tua masih relatif rendah.⁴ Pertumbuhan bank syariah masih sangat kecil jika dibandingkan bank konvensional yang berada di Kabupaten Padang Lawas Utara tersebut. Hal ini disebabkan Bank Syariah Indonesia menawarkan produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, seperti larangan riba (bunga), larangan maysir (spekulasi), dan larangan gharar (ketidakpastian). Kepatuhan terhadap nilai-nilai Islam ini menciptakan kenyamanan dan kepercayaan bagi nasabah yang memiliki orientasi agama yang kuat. Sebagai hasilnya, mereka merasa puas karena dapat menjalankan transaksi keuangan sesuai dengan keyakinan mereka.

⁴ Badan Pusat Statistik Kabupaten Paluta, Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan (Jiwa) 2000-2020, <https://palutakab.bps.go.id/indicator/12/28/1/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan.html>, diakses pada 15 Maret 2023.

Adapun contoh jika Bank Syariah Indonesia menawarkan beragam produk pembiayaan syariah, seperti pembiayaan mikro syariah, pembiayaan kendaraan syariah, dan pembiayaan perumahan syariah. Keunggulan produk ini terletak pada struktur pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah, dengan konsep bagi hasil (*mudharabah*) atau sewa guna usaha (*ijarah*). Nasabah yang memiliki orientasi syariah merasa puas karena dapat memperoleh pembiayaan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

Tetapi meskipun memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, bank konvensional masih lebih unggul dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan hal ini disebabkan Bank konvensional biasanya menawarkan lebih banyak pilihan produk dan layanan, seperti produk investasi non-syariah, produk kredit dengan bunga, dan kartu kredit konvensional. Hal ini memberikan fleksibilitas lebih bagi pelanggan dalam memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Sementara itu, bank syariah terbatas pada produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah, yang mungkin tidak mencakup seluruh spektrum kebutuhan pelanggan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI Gunung Tua).**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pertumbuhan bank syariah yang masih kecil pada BSI KCP Gunung Tua.

2. Keunggulan produk sangat penting untuk meraih keunggulan bersaing.
3. Penerapan nilai Islam pada bank syariah secara baik dan benar yang kurang maksimal dalam mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan produk bank syariah.
4. Kurangnya kemampuan dalam menciptakan harapan akan kepuasan nasabah.

C. Batasan Masalah

Berhubung karena keterbatasan waktu, biaya dan tenaga maka peneliti ini dibatasi pada: sampel yang akan diteliti hanya nasabah pada Bank Syariah terutama nasabah yang memakai produk Tabungan Wadiah dan pembahasan tentang keunggulan produk dan penerapan nilai-nilai Islam pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan suatu proses mendefinisikan variable dengan tegas, agar menjadi petunjuk dalam penelitian ini. Definisi operasional variable pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I.3
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Keunggulan Produk (X1)	Keunggulan produk adalah kemampuan dan kelebihan produk yang tidak dimiliki oleh produk pesaing.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Performa 2. Keistimewaan Tambahan 3. Keandalan 4. Konformitas 5. Daya Tahan 6. Kemampuan Pelayanan 7. Estetika 8. Kualitas yang Dipersiapkan.⁵ 	Likert

⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2019), hlm. 136.

	Penerapan Nilai Islam (X2)	Nilai Islam adalah gagasan-gagasan dan jugkonsep yang ada dalam pikirna dan perasaan anggota masyarakat sebagai sesuatu yang dikehendaki	1. Kebebasan 2. Kesetaraan 3. Keadilan 4. Kerelaan 5. Kejujuran 6. Tertulis. ⁶	Likert
2	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Nasabah adalah tingkat perasaan dimana nasabah merasa bahwa harapan tealh terpenuhi dengan kinerja produk yang diterima sesuai dengan harapan nasabah.	1. Perasaan puas 2. Selalu membeli produk 3. Merekomendasikan kepada orang lain 4. Terpenuhinya harapan nasabah setelah membeli produk.	Likert

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?
2. Apakah ada pengaruh penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?
3. Apakah ada pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁶ Faturrahman Djamil and dkk, *Hukum Perjanjian Syariah Dalam Komplikasi Hukum Islam Perikatan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2018), hlm. 249.

1. Untuk mengetahui pengaruh keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.
3. Untuk mengetahui pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

G. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan pemaparan latar belakang diatas, maka manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi serta menambah pengetahuan bagi peneliti yang meneliti topik ataupun permasalahan yang sama di masa yang akan datang.

2. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada pihak manajemen Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

3. Bagi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau pertimbangan sebagai referensi bagi peneliti berikutnya dan juga dapat digunakan sebagai informasi dan pustaka baik bagi kalangan mahasiswa maupun pihak lain yang berkepentingan.

H. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami materi dalam penelitian ini, dimaksud untuk mendapatkan gambaran serta garis-garis dari masing-masing

bagian atau yang saling berhubungan, supaya mendapatkan penelitian yang sistematis dan ilmiah dalam sistematika pembahasan. Adapun sistematika pembahasan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan manfaat penelitian.

Bab II membahas landasan teori, yang didalamnya mencakup beberapa sub bab yaitu: kerangka teori merupakan pembahasan dan uraian-uraian tentang objek penelitian sesuai dengan teori, selanjutnya penelitian terdahulu merupakan hasil kajian atau penelitian dari orang lain yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Selanjutnya kerangka pikir merupakan pemikiran peneliti tentang variabel atau masalah penelitian yang ingin diselesaikan.

Bab III metode penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik pengolahan data.

Bab IV berisi mengenai gambaran umum objek penelitian yang dilakukan peneliti, selanjutnya penulis membuat deskripsi variabel penelitian yaitu agar lebih jelas penulis memberikan gambaran berupa tabel dan grafik yang akan membuat perkembangan masing-masing variabel di tiap periode.

Bab V penutup berisi kesimpulan dan menerangkan hal-hal penting dengan singkat, padat dan jelas yang mencakup seluruh poin intinya. Kemudian dilanjutkan dengan pengisian saran yang diharapkan dapat memberikan dorongan yang lebih baik lagi bagi para pembaca.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Teori Kepuasan Nasabah

Menurut Fandy dan Gregorius kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin satis (yang artinya cukup baik, memadai) dan facio (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa berarti upaya pemenuhan sesuatu atau membuat suatu memadai.¹ Menurut Philip Kotler kepuasan adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.²

Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Kepuasan konsumen menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang

¹Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra, *Service, Quality and Satisfaction*, 4th edn (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), hlm. 204.

²Philip Kotler and Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, 12th edn (Jakarta: Erlangga, 2016), hlm. 196.

dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.³

b. Indikator Kepuasan Nasabah

Nasabah adalah konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.⁴ Adapun indikator dari kepuasan nasabah yaitu antara lain sebagai berikut:

- 1) Kepuasan nasabah keseluruhan (*overall customer satisfaction*), bisa diukur menggunakan cara yang mudah seperti bertanya ke nasabah apakah nasabah sudah puas memperoleh layanan pada bank syariah itu sendiri. Misalkan menanyakan kepada nasabah apakah nasabah tersebut senang atas fasilitas keseluruhan pada bank syariah atau tidak.
- 2) Konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*) adalah mengevaluasi fasilitas yang telah disediakan oleh bank syariah apakah telah sesuai pada keinginan sebelum nasabah melaksanakan transaksi bank syariah itu sendiri.
- 3) Niat beli ulang (*repurchase intention*), nasabah dapat diukur dengan menanyakan apakah bersedia memakai jasa/pelayanan bank syariah kedepannya atau sama sekali tidak memakainya.
- 4) Kesiediaan untuk merekomendasi (*willingness to recommend*), kepuasan nasabah dapat diukur dengan memperhatikan kesiediaan

³ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 193.

⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, hlm. 202.

nasabah dalam merekomendasikan pada orang lain supaya ingin menjadi nasabah di bank syariah juga.⁵

c. Elemen Kepuasan Nasabah

Adapun elemen kepuasan nasabah terdiri dari 5 (lima) elemen yaitu sebagai berikut:

- 1) *Expectations*, sebelum melakukan pembelian, nasabah mengembangkan pengharapan atau keyakinan mengenai hal-hal yang diharapkan dari suatu produk ketika menggunakan produk tersebut. Pengharapan ini akan dilanjutkan pada fase pasca pembelian ketika secara aktif menggunakan produk tersebut.
- 2) *Performance*, selama menggunakan suatu produk, nasabah menyadari kegunaan produk aktual dan menerima kinerja produk tersebut sebagai dimensi yang penting bagi nasabah.
- 3) *Comparison*, setelah menggunakan terdapat adanya harapan pra-pembelian dan persepsi kinerja aktual yang mendorong nasabah untuk membandingkan keduanya.
- 4) *Confirmation/ Disconfirmation*, hasil perbandingan tersebut akan menghasilkan *confirmation of expectation*, yaitu ketika harapan dan kinerja berada pada level yang sama atau akan menghasilkan *disconfirmation of expectation*, yaitu jika kinerja aktual lebih baik atau kurang dari level yang diharapkan.

⁵ Philip Kotler and Keller, hlm. 26.

5) *Discrepancy*, jika level kinerja tidak sama, *discrepancy* mengindikasikan perbedaan antara level kinerja dengan harapan. Untuk *negative disconfirmations* yaitu ketika kinerja aktual berada di bawah level harapan, kesenjangan yang lebih luas lagi akan menyebabkan tingginya level ketidakpuasan.⁶

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Ririn Wulandari dan Rusmahafi terdapat 5 (lima) faktor yang harus diperhatikan oleh bank syariah dalam menentukan tingkat kepuasan, antara lain sebagai berikut:⁷

- 1) Kualitas produk, yaitu konsumen akan puas apabila hasil evaluasi yang menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas akan membuat pelanggan merasa puas. Produk yang berkualitas akan dituntut konsumen pada setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, di bank konsumen memberikan nilai tambah pada kualitas produk yang baik.
- 2) Kualitas pelayanan, yaitu pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai pada yang diharapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama persepsi terhadap produk perusahaan cenderung membuat pelanggan yang puas.

⁶ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hlm. 234.

⁷ Ririn Wulandari and Fikri Aulia Mushanafi, *Membidik Bank Nasabah Syariah* (Yogyakarta: CV. Nas Media Pustaka, 2020), hlm. 90.

- 3) Emosional, yaitu pelanggan akan merasa senang dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia jika menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Bukan karena kualitas produk kepuasan dapat diperoleh, tetapi dari nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk-merk tertentu.
- 4) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- 5) Biaya, yaitu konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

2. Teori Keunggulan Produk

e. Keunggulan Produk

Produk adalah merupakan segala sesuatu yang ditawarkan produsen untuk diperhatikan, dibeli, dipergunakan atau dikonsumsi dan yang dapat memuaskan kebutuhan atau keinginan.⁸ Setiap perusahaan akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menyediakan produk yang ada. Produk merupakan suatu sifat yang kompleks baik dapat diraba maupun tidak dapat diraba, termasuk bungkus, warna, harga dan prestise perusahaan yang diterima oleh pembeli untuk memuaskan keinginan dan kebutuhannya.

⁸ M. Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 140.

Keputusan membeli produk dapat dilakukan oleh konsumen apabila produk yang tersedia mempunyai kualitas yang baik, lengkap, dan harga terjangkau yang memuaskan. Sehingga akan membuat konsumen lebih senang karena produk yang diinginkannya tidak mengecewakan. Selain itu, konsumen lebih leluasa dalam memilih barang yang sesuai dengan kebutuhannya berdasarkan jenis dan harganya.

Produk adalah suatu himpunan dari atribut-atribut fisik atau abstrak yang mungkin akan diterima pembeli sebagai pemenuhan kebutuhannya. Sedangkan menurut Kotler produk adalah setiap tawaran yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan.⁹ Adapun jenis-jenis dari produk adalah sebagai berikut:

- 1) Barang/ benda berwujud merupakan produk yang dapat dilihat, diraba, atau dirasakan. Contohnya buku, meja, kursi rumah, mobil dan lainnya.
- 2) Jasa/ benda tidak berwujud, jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang tidak memiliki wujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dengan suatu produk fisik. Contohnya jasa dalam perbankan yaitu *wakalah*, *kafalah* dan lainnya.¹⁰

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan

⁹ Philip Kotler and Keller, hlm. 13.

¹⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, hlm. 216.

sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen.¹¹ Produk biasanya digunakan untuk dikonsumsi baik untuk kebutuhan rohani maupun jasmani. Untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan akan produk, maka konsumen harus mengorbankan sesuatu sebagai balas jasanya, misalnya dengan cara pembelian.

Unsur-unsur keunggulan produk, misalnya keunikan, nilai dan keuntungan yang ditawarkan perusahaan harus dilihat dari perspektif pelanggan, yang didasarkan pada pemahaman atas kebutuhan dan keinginan pelanggan, juga dari faktor subjektif mereka (suka dan tidak suka). Cara yang dapat dilakukan adalah:

- 1) Mula-mula menentukan kebutuhan, keinginan, preferensi, suka dan tidak suka dari perspektif konsumen dengan melakukan riset pemasaran.
- 2) Melakukan analisis atas produk yang kompetitif, yaitu dengan menganalisis kelemahan produk-produk competitor kemudian membuat produk yang dapat mengatasi kelemahan-kelemahan tersebut.
- 3) Melakukan test dan verifikasi atas semua asumsi mengenai desain produk yang dihasilkan dengan pembuatan prototip yang bisa dicoba berpotensi mendorong kesuksesan produk baru.¹²

¹¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, hlm. 136.

¹² Philip Kotler and Kevin Lane Ketler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks, 2017), hlm. 389.

f. Dimensi Keunggulan Produk

Menurut Kasmir, ada 8 (delapan) dimensi keunggulan produk, yaitu:¹³

- 1) Performa (*performance*), yang mempunyai kaitan pada aspek fungsional sebuah barang serta karakteristik yang utama dipertimbangkan pelanggan untuk memakai barang tersebut.
- 2) Keistimewaan tambahan (*features*), aspek performansi yang bermanfaat dalam menambah kegunaan dasar, berhubungan pada pilihan produk serta pengembangannya.
- 3) Keandalan (*reliability*), berhubungan pada probabilitas serta kemungkinan suatu produk yang berhasil melaksanakan manfaatnya serta setiap saat dipakai dalam periode kondisi dan waktu tertentu.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), kaitannya terhadap tingkat kesesuaian pada spesifikasi yang sudah ditentukan sebelumnya didasari harapan pelanggan.
- 5) Daya tahan (*durability*), merupakan cerminan dari lama ekonomis seperti ukuran daya tahan serta umur pakai barang.
- 6) Kemampuan pelayanan (*service ability*), karakteristik yang berhubungan pada kemudahan, kompetisi, kecepatan, kesopanan serta akurasi terhadap perbaikan.

¹³ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, hlm. 108.

- 7) Estetika (*aesthetic*), karakteristik yang sifatnya subyektif tentang nilai estetika yang ada kaitannya pada pertimbangan pribadi serta refleksi pada preferensi individu.
- 8) Kualitas yang dipersiapkan (*perceived quality*) sifatnya subyektif yang berhubungan pada perasaan suatu nasabah untuk menggunakan produk seperti *reputasi brand, image* serta *name*.¹⁴

g. Dimensi Keunggulan Produk

- 1) Produk Penghimpunan Dana
 - a) Tabungan adalah bentuk simpanan nasabah yang bersifat likuid, hal ini memberikan arti bahwa produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkannya. Tabungan ini menggunakan prinsip *wadiah* dan *mudharabah*.
 - b) Deposito adalah bentuk simpanan nasabah yang mempunyai jumlah minimal tertentu, jangka waktu tertentu, dan bagi hasilnya lebih tinggi daripada tabungan. Produk ini menggunakan prinsip *mudharabah*.
 - c) Giro adalah bentuk simpanan nasabah yang tidak diberikan bagi hasil, dan pengambilan dana menggunakan cek, biasanya digunakan oleh perusahaan atau yayasan dana atau bentuk badan hukum lainnya dalam proses keuangan. Giro berdasarkan prinsip *wadiah* dan *mudharabah*.¹⁵

¹⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, hlm. 136.

¹⁵ M. Nur Rianto Al Arif, hlm. 33.

2) Produk Penyaluran Dana (*Financing*)

a) Pembiayaan dengan Prinsip Jual Beli

Pembiayaan dengan prinsip jual beli menggunakan akad murabahah, istishna, dan salam. Pembiayaan ini diterapkan untuk pembelian barang-barang investasi.

b) Pembiayaan dengan Prinsip Sewa Menyewa

Pembiayaan dengan prinsip sewa menyewa menggunakan akad *ijarah* dan *ijarah muntahia bit tamlik*. Bank syariah dalam mengoperasikan produk *ijarah*, dapat melakukan leasing baik dalam bentuk *operationg lease* maupun *financial lease*. Tetapi pada umumnya bank lebih banyak menggunakan *ijarah muntahia bit tamlik* karena lebih sederhana dari sisi pembukaan dan bebas dalam pengurusan pemeliharaan aset.¹⁶

c) Pembiayaan dengan Prinsip Kerjasama

Pembiayaan dengan prinsip kerjasama menggunakan akad mudharabah dan musyarakah. Mudharabah adalah akad kerjasama dengan modal 100% berasal dari bank sementara nasabah hanya pengelolanya. sementara nasabah hanya pengelolanya. *musyarakah* adalah akad kerjasama dengan masing-masing pihak memberikan porsi dana nya sesuai dengan kesepakatan yang disetujui.

¹⁶ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2016), hlm. 118.

3) Produk Jasa (*Service*)

Bentuk produk yang berdasarkan prinsip *wakalah*, *kafalah*, *sharf*, *hawalah*, *rahn* dan *qardh* ini antara lain:¹⁷

- a) *Wakalah*, nasabah memberi kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti transfer.
- b) *Kafalah*, jaminan yang diberikan oleh bank syariah (penanggung) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban nasabah (pihak kedua atau yang ditanggung). Contoh produknya adalah garansi bank.
- c) *Sharf* adalah jual beli atau pertukara mata uang.
- d) *Hawalah* adalah pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Kontrak hawalah dalam perbankan biasanya diterapkan pada *factoring* (anjak piutang), *post-dated check*.
- e) *Rahn* adalah *menahan* salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya atau gadai.
- f) *Qardh* adalah pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali atau dengan kata lain meminjamkan tanpa mengharapkan imbalan. Produk ini digunakan untuk membantu usaha kecil dan keperluan sosial. Dana diperoleh dari dana infak dan sedekah.¹⁸

¹⁷ Nofinawati, hlm. 122.

¹⁸ Nofinawati, hlm. 123.

3. Penerepan Nilai-Nilai Islam

a. Teori Penerapan

Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Penerapan dapat dilaksanakan apabila keputusan yang ditetapkan sebelumnya sesuai dan selaras sehingga tujuan yang diinginkan organisasi dapat terlaksana.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Pengertian penerapan menurut Wahab dalam Meter dan Hom karya Parnawi, implementasi adalah tindakan yang diambil oleh individu atau kelompok untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam keputusan. Dalam hal ini penerapan adalah implementasi.

b. Teori Nilai-Nilai Islam

Nilai (*Value*) berasal dari bahasa Latin *valere* yang berarti berguna, berdaya, dan berlaku. Nilai merupakan kualitas dari sesuatu yang membuat sesuatu itu disukai, diinginkan, dimanfaatkan, berguna atau dapat menjadi objek kepentingan. Pada dasarnya konsep umum yang ada dalam masyarakat kita tentang istilah nilai merupakan konsep ekonomi. Hubungan suatu komoditi atau jasa dengan barang yang mau dibayarkan

seseorang untuk memunculkan konsep nilai. Sedangkan makna spesifikasi nilai dalam ekonomi adalah segala sesuatu yang diminta dan diinginkan oleh manusia yang dapat memenuhi kebutuhan, maka barang itu mengandung nilai.¹⁹

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, nilai berarti sifat- sifat (hal-hal) yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Misalnya dalam konteks keagamaan, nilai merupakan konsep mengenai penghargaan tinggi yang diberikan oleh warga masyarakat kepada beberapa masalah pokok di kehidupan keagamaan yang bersifat suci sehingga menjadi pedoman tingkah laku warga masyarakat yang bersangkutan.

Akan tetapi makna nilai dalam pembahasan ini berbeda dengan konsep nilai dalam bidang ekonomi bank karena pembahasan ini berobjek pada manusia dan perilakunya, maka kita akan berbicara mengenai hal – hal yang dapat membantu manusia agar lebih bernilai dari sudut pandang Islam. Nilai adalah suatu perangkat keyakinan atau perasaan yang diyakini sebagai suatu identitas yang memberikan corak yang khusus kepada pola pemikiran dan perasaan, keterikatan maupun perilaku.

Nilai-nilai Islam adalah gagasan-gagasan atau konsep-konsep yang ada dalam pikiran dan perasaan anggota masyarakat, sebagai sesuatu yang dikehendaki bersama. Gagasan atau konsep itu diambil atau dijiwai oleh Al-Quran dan hadis. Islam mengandung nilai-nilai yang sangat berguna

¹⁹ Afi Parnawi, *Penelitian Tindakan Kelas (Classroom Action Research)*, Cet-1 (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hlm. 111.

bagi kehidupan manusia secara pribadi ataupun kelompok, lahir maupun batin.²⁰

c. Pembagian Nilai-Nilai Islam

Menurut Faturrahman, nilai-nilai islam dalam konteks perbankan syariah yang setiap produknya didasarkan pada hukum perjanjian Islam, yaitu:²¹

1) *Al-Hurriyah* (Kebebasan)

Al-Hurriyah merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian Islam, dimana para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*freedom of making contract*). Bebas dalam menentukan objek perjanjian dan bebas menentukan dengan siapa ia akan membuat perjanjian, serta bebas menentukan bagaimana cara menentukan penyelesaian sengketa jika terjadi di kemudian hari. Asas kebebasan berkontrak dalam hukum Islam dibatasi oleh ketentuan syariah Islam. Dalam membuat perjanjian ini tidak boleh ada unsur paksaan, kehilafan dan penipuan.

2) *Al-Musawah* (Persamaan Atau Kesetaraan)

Al-Musawah merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa para pihak mempunyai kedudukan yang sama (*bargaining position*), sehingga dapat menentukan *team and condition* dari suatu akad atau perjanjian setiap pihak mempunyai kesetaraan dan kedudukan yang seimbang.

²⁰ Abd. Rachman Abror, *Pantun Melayu Titik Temu Islam Dan Budaya Lokal Nusantara*, Cet-2 (Yogyakarta: LkiS Yogyakarta, 2018), hlm. 31.

²¹ Faturrahman Djamil and dkk, hlm. 249.

3) *Al-'Adalah* (Keadilan)

Al-'Adalah merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa dalam suatu perjanjian/akad menuntut setiap pihak harus melakukan yang benar dalam pengungkapan kehendak, keadaan dan memenuhi semua kewajibannya. Perjanjian harus senantiasa mendatangkan keuntungan yang adil dan seimbang serta tidak boleh mendatangkan kerugian bagi salah satu pihak. Dalam sisi ekonomi, keadilan dapat juga dipahami sebagai konsep persaudaraan dan perlakuan yang sama bagi setiap individu dalam masyarakat dan di hadapan hukum harus diimbangi dengan keadilan ekonomi.

4) *Al-Ridha* (Kerelaan)

Al-Ridha merupakan asas atau nilai-nilai yang menyatakan bahwa, segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak dan tidak boleh ada unsur paksaan, tekanan, penipuan dan mis- statement.

5) *Ash-Shidq* (Kebenaran dan Kejujuran)

Ash-Shidq merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa dalam perjanjian atau akad setiap pihak harus berlaku jujur dan benar. Di dalam Islam, setiap orang dilarang melakukan kebohongan dan penipuan karena dengan adanya kebohongan atau penipuan sangat berpengaruh dalam keabsahan perjanjian atau akad. Perjanjian yang di dalamnya mengandung unsur kebohongan atau penipuan, memberikan hak kepada pihak lain untuk menghentikan proses pelaksanaan perjanjian tersebut.

6) *Al-Kitabah* (Tertulis)

Al-Kitabah merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa setiap perjanjian atau akad hendaknya dibuat secara tertulis guna pembuktian di kemudian hari.²²

d. Prinsip-Prinsip Dasar Syariah Islam

Manusia adalah khalifah di muka bumi. Islam memandang bahwa bumi dengan segala isinya merupakan amanah Allah kepada sang Khalifah agar dipergunakan sebaik-baiknya bagi kesejahteraan bersama. Untuk mencapai tujuan suci ini, Allah memberikan petunjuk melalui para rasul-Nya. Petunjuk tersebut meliputi segala sesuatu yang dibutuhkan manusia, baik akidah, akhlak, dan syariah.²³

Menurut Wahyuni ada tiga pilar pokok dalam ajaran Islam, yaitu akidah, akhlak, dan syariah. Dua komponen pertama, akidah dan akhlak bersifat konstan. Keduanya tidak mengalami perubahan apapun dengan berbedanya waktu dan tempat. Adapun syariah senantiasa berubah sesuai dengan kebutuhan dan taraf peradaban umat, yang berbeda-beda sesuai dengan masa rasul masing-masing²⁴ Hal ini diungkapkan dalam Q.S Al-Maidah ayat 48 yang berbunyi:

وَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ حَلَالًا طَيِّبًا وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي أَنْتُمْ بِهِ مُؤْمِنُونَ

۸۸

²² Faturrahman Djamil and dkk, hlm. 249.

²³ Muhammad Syafi'i Antonio, hlm. 4.

²⁴ Sri Wahyuni, *Perbankan Syariah: Pendekatan Penilaian Kinerja* (Pasuruan: Penerbit Qiara Media, 2019), hlm. 96.

Artinya: “Dan makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang Allah telah rezekikan kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah yang kamu beriman kepada-Nya”.²⁵

Oleh karena itu, syariah Islam sebagai suatu syariah yang dibawa oleh rasul terakhir mempunyai keunikan tersendiri. Syariah ini bukan saja menyeluruh atau komprehensif, tetapi juga universal. Universal bermakna syariah Islam dapat diterapkan dalam setiap waktu dan tempat sampai hari akhir nanti. Universalitas ini tampak jelas terutama dalam bidang muamalah. Selain mempunyai cakupan luas dan fleksibel, muamalah tidak membedakan antara muslim dan nonmuslim.

Sifat muamalah ini dimungkinkan karena Islam mengenai hal yang diistilahkan *tsawabit wa mutaghayyirat* atau *principles and variables*. Dalam sektor ekonomi, misalnya prinsip adalah larangan riba, sistem bagi hasil, pengambilan keuntungan dan lain-lain. Adapun contoh variabel adalah instrument-instrumen untuk melaksanakan prinsip tersebut, diantaranya aplikasi prinsip jual beli dalam modal kerja, penerapan asas *mudharabah* dalam investasi atau penerapan *bai' as-salam* dalam pembangunan suatu proyek.²⁶

Perbankan syariah sebagai lembaga intermediasi keuangan dengan kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan senantiasa mendasarkan pada perjanjian (kontrak). Hukum perjanjian Islam yang rukun dan syaratnya telah diatur dalam Al-Qur'an, hadits,

²⁵ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahanya* (Bandung: CV. Jumanatul Ali-Art, 2014), hlm. 83.

²⁶ Muhammad Syafi'i Antonio, hlm. 5.

ijma” dan *qiyas* menjadi relevan dan penting dalam operasional perbankan syariah.

Nilai-nilai Islam yang seringkali menjadi dasar dalam memulai bisnis yang syariah memiliki beberapa bentuk yang harus diterapkan oleh para pelaku bisnis baik itu bisnis perorangan maupun bisnis bersama, salah satunya adalah lembaga keuangan syariah yang harus menyertakan nilai-nilai Islam dalam setiap operasionalnya. Adapun nilai Islam yang harus dipenuhi antara lain.

- 1) Prinsip Kesatuan (*Unity*) adalah prinsip-prinsip yang terrefleksikan dalam konsep tauhid yang memadukan keseluruhan aspek-aspek dalam kehidupan manusia baik dalam bidang politik, sosial, dan ekonomi yang sesuai dengan anjuran etika dan nilai-nilai Islam.
- 2) Prinsip keseimbangan (*Equilibrium*), keseimbangan yang dimaksud dalam hal ini adalah keadilan dan kesetaraan, dimana persyaratan adil yang paling mendasar dalam kegiatan transaksi adalah membentuk kualitas dan kuantitas dalam bertransaksi. Dalam transaksi perbankan syariah yang paling mendasar adalah menentukan keuntungan dan kerugian serta resiko yang mungkin akan terjadi kapan saja.
- 3) Kehendak Bebas (*Free Will*), kehendak bebas yang dimaksud disini adalah kebebasan untuk membuat suatu perjanjian atau tidak, melaksanakan bentuk aktifitas tertentu serta berkreasi untuk mengembangkan potensi bisnis yang ada. Namun kebebasan yang dimaksud disini adalah kebebasan yang dalam hal positif yang sesuai

dengan etika bisnis Islam yang tidak merugikan salah satu pihak didalamnya.²⁷

4. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul yang diteliti. Penelitian terdahulu disajikan sebagai acuan sehingga peneliti dapat memperkaya teori dalam mengkaji yang dilakukan, maka penelitian terdahulu dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Novitasari S, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo Tahun 2022	Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Ratulangi	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,245 > 1,666$) dan signifikan ($0,000 < 0,05$) pada uji t pengaruh keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah. Kemudian pada uji hipotesis penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,171 > 1,666$) dan signifikan ($0,000 < t_{tabel}$ ($87,963 > 3,128$)). nilai signifikansi ($0,000$). ²⁸
2.	Muhammad Assydik Fauzan UIN Alauddin Makassar, Jurnal Volume 2 Nomor 2, Tahun 2022	Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam Pengaruhnya Terhadap Kepuasan	Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa keunggulan produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah. Peneliti menemukan keunggulan

²⁷ Faturrahman Djamil and dkk, hlm. 51.

²⁸ Novitasari, 'Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi' (unpublished Disertasi, IAIN Palopo, 2022).

		Nasabah Syariah.	produk dan penerapan nilai Islam memiliki dampak yang sangat signifikan. penerapan nilai Islam memiliki signifikansi yang lebih tinggi terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menunjukkan pengaruh variabel independent, keunggulan produk dan penerapan nilai Islam dapat menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah sebesar 76,5%, menunjukkan bahwa keunggulan produk dan penerapan nilai Islam mampu mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. ²⁹
3.	Mhd. Rizky Al Akbar UIN Sumatera Utara Medan, Jurnal Ekonomi slam, Volume VII No. 1 Tahun, 2021.	Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balaikota	Penelitian dapat disimpulkan bahwa (1) kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah; (2) penerapan nilai Islam berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah; (3) kualitas produk dan penerapan nilai Islam berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Medan. ³⁰
4.	Aisyah Amni, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas	Analisis Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam terhadap	Penelitian dapat disimpulkan Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh

²⁹ Muhammad Assyidik Fauzan, 'Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai Islam Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah', 2.2 (2022), 103–8 (hlm. 106).

³⁰ Al Akbar and others, 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balaikota', 7.1 (2021), 97–109 (hlm. 107).

	Ekonomi dan Bisnis Islam,	Kepuasan Nasabah pada Bank Nagari Capem Syariah Padang Panjang.	signifikan Keunggulan Produk (X1) Penerapan Nilai Islam (X2) dan secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank Nagari Capem Syariah Padang Panjang. ³¹
5.	Besse Alfira Anugrah, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Tahun 2018	Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Makassar	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan nilai-nilai Islam pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Makassar, yang menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Makassar, hal ini dapat dilihat dari nilai penerapan nilai-nilai Islam dengan nilai prob < 0,05. ³²
6.	Guffron Abdul Azis; Mukhammad Roni; Taufiq Anshori. Journal of Sharia Economics, Volume 2, Nomor 2, Desember 2020.	Pengaruh Keunggulan Produk Pembiayaan Murabahah, Rahn Dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik	Hasil pengujian dari variabel Pembiayaan Murabahah terhadap Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan kepada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Cabang Gresik. Hasil pengujian dari variabel Rahn terhadap Kualitas Pembiayaan berpengaruh positif signifikan terhadap PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Cabang Gresik. Hasil pengujian dari variabel Nilai-nilai Islam

³¹ Aisyah Amini, 'Analisis Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Capem Syariah Padang Panjang' (Skripsi, IAIN Bukit Tinggi, 2019).

³² Besse Alfira Anugrah, 'Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Makassar' (unpublished Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makasar, 2018).

			terhadap Kualitas Pelayanan berdasarkan hasil dari indikatornya menunjukkan hasil yang positif tidak signifikan. Hasil pengujian variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah berdasarkan indikator-indikatornya menunjukkan hasil yang positif signifikan. ³³
7.	Mhd. Rizky Al Akbar. <i>Studia Economica: Jurnal Ekonomi Islam</i> , Volume VII No. 1 Januari-Juni 2021.	Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balaikota	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah; penerapan nilai Islam berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah; kualitas produk dan penerapan nilai Islam berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Medan. ³⁴
8.	Muhammad Assydik Fauzan, Samsul. <i>IBEF Jurnal Islamic Banking Economy and Financial</i> Volume 2 Nomor 2, Juni 2022	Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai Islam dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah.	Penelitian ini menunjukkan pengaruh variabel independent, keunggulan produk dan penerapan nilai Islam dapat menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah sebesar 76,5%, menunjukkan

³³ Guffron Abdul Azis, Mukhamad Roni, and Taufiq Anshori, 'Pengaruh Keunggulan Produk Pembiayaan Murabahah, Rahn Dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik', *Journal of Sharia Economics*, 2.2 (2020), 93–108

³⁴ Mhd. Rizky Al Akbar, Sugianto Sugianto, and Aqwa Naser Daulay, 'Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balaikota', *Studia Economica : Jurnal Ekonomi Islam*, 7.1 (2021), 97

			bahwa keunggulan produk dan penerapan nilai Islam mampu mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. ³⁵
9.	Novita Sari, Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo 2020.	Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Wadi'ah dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.	Hasil uji regresi linier berganda ternyata variabel penerapan nilai Islam merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo dibandingkan dengan variabel keunggulan produk wadi'ah. ³⁶
10.	Siti Nurlaila, Adi Rahmanur Ibnu, Miftahul Khoir. Jurnal Nisbah Vol. 8, No. 2, Tahun 2022.	Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Syariah, Kualitas Pelayanan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah.	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa nilai-nilai syariah, kualitas pelayanan dan keunggulan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia, dan terdapat pengaruh secara simultan nilai-nilai syariah, kualitas pelayanan, dan keunggulan produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. ³⁷

Berdasarkan penelitian tersebut, persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

³⁵ Muhammad Assyidik Fauzan, 'Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai Islam dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah.', 2.2 (2022).

³⁶ Novitasari.

³⁷ Siti Nurlaila, Adi Rahmannur Ibnu, and Miftahul Khoir, 'Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Syariah, Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah: The Influence Of The Implementation Of Sharia Values, Service Quality And Product Excellence On Customer Satisfaction Of Sharia Bank', *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah*, 8.2 (2022), 156–67

- a. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Novitasari sama-sama membahas kepuasan nasabah, keunggulan produk dan penerapan nilai Islam sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang berbeda, lokasi penelitian Novitasari terletak pada bank syariah KCP Ratulangi sementara penelitian ini terletak pada bank syariah KCP Gunung Tua.
- b. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Muhammad Assyidik Fauzan sama-sama membahas keunggulan produk, penerapan nilai Islam dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian Muhammad Assyidik Fauzan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Makassar, sedangkan penelitian ini terletak pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.
- c. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Mhd. Rizky Al Akbar sama-sama membahas mengenai penerapan nilai Islam dan kepuasan nasabah, sedangkan perbedaannya terletak pada variabel bebas lainnya. Penelitian ini membahas tentang keunggulan produk dan penerapan nilai Islam terhadap variabel lainnya. Penelitian Mhd. Rizky Al-Akbar membahas tentang kualitas produk yang dilakukan pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balakota sedangkan peneliti fokus pada bank syariah KCP Gunung Tua.
- d. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Aisyah Amni sama- sama membahas mengenai penerapan nilai Islam dan kepuasan nasabah, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian Aisyah Amni

yaitu Bank Nagari Capem Syariah Padang Panjang, sedangkan penelitian ini pada bank syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

- e. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Besse Alfira Anugrah sama-sama membahas pengaruh penerapan nilai Islam, sedangkan perbedaannya terletak pada variabel bebas dan variabel terikatnya. Penelitian Besse Alfira Anugrah hanya memiliki satu variabel bebas dengan variabel terikat yaitu loyalitas nasabah yang dilakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Makassar sementara penelitian ini memiliki dua variabel bebas yaitu keunggulan produk dan penerapan nilai Islam dengan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah dengan fokus penelitian pada bank syariah KCP Gunung Tua.
- f. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Gufron Abdul Azis dkk sama-sama membahas pengaruh penerapan nilai Islam dan juga keunggulan produk sebagai variabel bebas, sedangkan perbedaannya terletak pada variabel bebas dan variabel terikatnya. Penelitian Gufron Abdul Azis dkk hanya memiliki variabel bebas lainnya yaitu pembiayaan murabahah dan rahn sedangkan yang menjadi variabel terikat di dalam penelitian Gufron Abdul Azis dkk adalah kepuasan nasabah kemudian dengan lokasi penelitian yang berbeda dengan penelitian ini dimana Gufron Abdul Azis dkk melakukan penelitian di PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik.
- g. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Mhd. Rizky Al Akbar sama-sama membahas pengaruh penerapan nilai Islam sebagai variabel bebas dan juga kepuasan nasabah sebagai variabel terikatnya, sedangkan

perbedaannya terletak pada variabel bebas lainnya. Dimana penelitian Mhd. Rizky Al Akbar menggunakan variabel bebas lainnya yaitu kualitas produk. Pada penelitian Mhd. Rizky Al Akbar lokasi penelitian yang berbeda dengan penelitian ini dimana ia melakukan penelitian di PT Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balaikota.

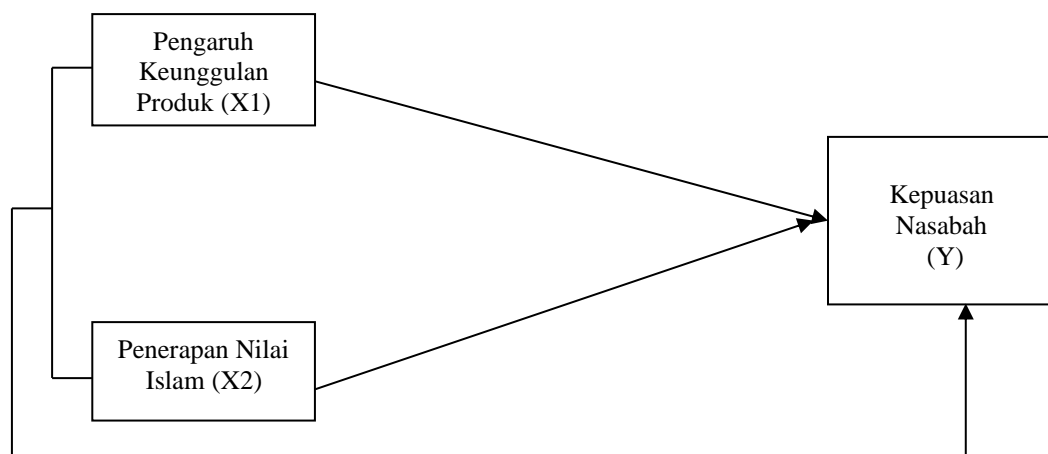
- h. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Muhammad Assydik Fauzan, Samsul sama-sama membahas pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai Islam sebagai variabel bebas dan juga kepuasan nasabah sebagai variabel terikatnya, sedangkan perbedaannya terletak lokasi penelitian yang berbeda dengan penelitian ini dimana ia melakukan penelitian di nasabah bank syariah Indonesia pada kota yang berbeda.
- i. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Novita Sari dimana sama-sama membahas pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai Islam sebagai variabel bebas dan juga kepuasan nasabah sebagai variabel terikatnya, sedangkan perbedaannya terletak pada keunggulan produk tertentu yang ia gunakan yaitu keunggulan produk tabungan wadi'ah. Selain itu lokasi penelitian yang berbeda dengan penelitian ini dimana ia melakukan penelitian pada Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.
- j. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Siti Nurlaila, Adi Rahmanur Ibnu, Miftahul Khoir, dimana sama-sama membahas keunggulan produk dan penerapan nilai Islam sebagai variabel bebas dan juga kepuasan nasabah sebagai variabel terikatnya, sedangkan perbedaannya terletak pada

variabel bebas lainnya dimana ia menggunakan kualitas pelayanan, nilai-nilai syariah sebagai variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

5. Kerangka Pikir

Sejalan dengan tujuan penelitian dan kajian teori yang sudah dibahas di atas, selanjutnya akan diuraikan kerangka pemikiran mengenai pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua. Variabel dalam penelitian ini adalah Keunggulan produk (X1), Penerapan nilai islam (X2) dan Kepuasan nasabah (Y). Maka dalam penelitian ini yang menjadi kerangka pikir adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Pada skema di atas dapat dilihat bahwa variabel pengaruh keunggulan produk secara parsial mengarah kepada variabel kepuasan nasabah (Y), dan variabel penerapan nilai islam secara parsial mengarah kepada kepuasan nasabah (Y), Dan yang terakhir kedua variabel bebas mengarah kepada variabel terikat kepuasan nasabah (Y).

6. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara yang harus diuji kebenarannya.³⁸

Disebut sementara karena jawaban yang diberikan masih disandarkan dari teori yang relevan belum didasarkan pada fakta- fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis merupakan dugaan sementara yang perlu dibuktikan kebenarannya. Adapun hipotesis yang peneliti rumuskan dalam penelitian ini adalah:

Ha₁: Ada pengaruh keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua.

Ho₁: Tidak ada pengaruh keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua.

Ha₂: Ada pengaruh penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua.

Ho₂: Tidak ada pengaruh penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP.

Ha₃: Ada pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP.

Ho₃: Tidak ada pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP.

³⁸ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 38.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua yang beralamat di Jl. Sisingamangaraja No. 234, Kel. Pasar Baru- Gunung Tua, Kec. Padang Bolak, Kab. Padang Lawas Utara, Sumatera Utara. Adapun waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus sampai dengan Oktober 2023.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka dalam penyajian data dan analisis yang menggunakan uji statistik.¹

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.² Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Bank Syariah Indonesia dan nasabah BSI Gunung Tua. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua sebanyak 2.225 populasi.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, cet. 26 (Bandung: PT Alfabeta, 2016), hlm. 13.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 119.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan data, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Adapun proses pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *insidental sampling*. Metode ini adalah metode pengambilan sampel di mana peneliti memilih subjek siapa saja yang dijumpai. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili.³

Pada penelitian ini, rumus yang digunakan untuk menentukan besaran sampel dengan menggunakan metode slovin, yaitu:⁴

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{2225}{1 + 2225(0.1^2)} = 95,60$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka diperoleh sampel sebanyak 96 nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua.

³ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 13.

⁴ Bambang Prasetyo and Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 137.

4. Teknik Analisis Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Adapun instrument pengumpulan data pada penelitian ini penelitian ini yaitu:

a. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan sumber non manusia, seperti dokumen dan bahan statistik. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pencatatan terhadap data-data mengenai penyusunan laporan keuangan.

b. Kuesioner/ Angket

Kuesioner termasuk teknik pengumpulan data menggunakan cara memberi seperangkat pertanyaan ataupun pertanyaan tertulis terhadap responden agar dijawab. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik penyebaran kuisisioner, peneliti menyebarkan daftar pertanyaan terhadap responden (petani karet) memakai skala likert. Skala likert berguna mengukur pendapat, sikap serta persepsi individu maupun sekelompok orang mengenai fenomena sosial.⁵ Berikut ini ukuran skala yang dipakai pada penelitian ini yaitu 5 (lima) skala, sebagai berikut:

Tabel III.1
Skala Likert

No	Kategori	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	N	Netral	3

⁵ Suryani and Hendriyadi, *Metode Riset Kuantitatif* (Jakarta: Prenada Media Group, 2016), hlm. 185.

4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

5. Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih sederhana, mudah dibaca dan dipersentasikan yang biasanya sering menggunakan metode statistik. Teknik analisis data dalam penelitian adalah sebagai berikut:

a. Uji Statistik Deskriptif

Analisis Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan tentang statistik data seperti nilai terendah (*minimum*), nilai tertinggi (*maximum*), rata-rata (*mean*), jumlah (*sum*), deviasi standar (*standar deviaton*), ragam data (*variance*), selisih nilai tertinggi dengan nilai terendah (*range*), dan lain-lain untuk mengukur distribusi data dengan skewnes dan kurtosis.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji ini pada model regresi dipakai buat menguji apakah data yang dihasilkan dari setiap variabel yang hendak dianalisis berdistribusi dengan normal ataupun tidak. Model regresi yang baik yaitu mempunyai nilai residual yang terdistribusi dengan normal. Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat

penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal *P-P Plot of regression standardized residual*. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal maka nilai residual tersebut normal.⁶ Ataupun dengan melakukan uji Kolmogorov Smirnov dengan dasar pengambilan keputusan jika nilai $\text{Sig.} > 0,05$ maka data terdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika pada model persamaan regresi mengandung gejala multikolinearitas, berarti terjadi korelasi (mendekati sempurna) antar variabel bebas. Untuk itu mengetahui adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai VIF kurang dari 5 tolerance lebih besar dari 0,1 dinyatakan multikolinieritas.⁷

3) Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas adalah varian residual yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi diragukan. Heteroskedastisitas dapat diartikan sebagai ketidaksamaan variasi variabel pada semua pengamatan, dan kesalahan yang terjadi memperlihatkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya atau lebih variabel bebas sehingga kesalahan tersebut tidak *random*

⁶Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 182.

⁷Nur Aswani dan Masyuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN-Maliki Press, 2014), hlm. 90.

(acak). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji Gletser. Jika signifikansi dari $\text{prob}^* < 0,05$ maka model regresi mengandung heteroskedastisitas. Dan apabila nilai signifikansi dari $\text{prob}^* > 0,05$ maka model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.⁸

c. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara 0 (nol) dan 1 (satu).

Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai R^2 yang mendekati 1 (satu) berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Maka ketepatan nya dikatakan semakin baik. Dapat dikatakan bahwa variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen. *R-Square* digunakan apabila menggunakan analisis regresi sederhana sedangkan *Adjusted R-Square* digunakan apabila memiliki lebih dari dua variabel independen dan untuk memperoleh model regresi yang baik seharusnya menggunakan *Adjusted R Square*.⁹

⁸ Danang Sunyoto, *Metode Penelitian Akuntansi* (Bandung: Refika Aditama, 2015), hlm. 101.

⁹ Mudjarat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2017), hlm. 240.

d. Uji Hipotesis

1) Uji Statistik t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi. Pengujian hipotesis koefisien regresi secara parsial dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. T tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ dengan derajat kebebasan $df = n-k-1$. Kriteria pengujian yaitu:¹⁰

- a) Jika nilai signifikan $>0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak.
- b) Jika nilai signifikan $<0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak.

2) Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel terhadap variabel dependen secara simultan. Pengujian hipotesis dapat dilihat nilai signifikan. Ketentuan pengujian hipotesis dengan melihat:

- 1) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak.
- 2) Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima.¹¹

Selain nilai signifikan, membandingkan nilai F juga dapat digunakan dalam pengujian Hipotesis.

¹⁰ Nur Aswani and Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN Maliki Press, 2013), hlm. 179.

¹¹ Dwi Ratmono Iman Ghazali, *Analisis Multivariat Dan Ekonometrika* (Diponegoro: Universitas Diponegoro, 2017), hlm. 80.

e. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Perbedaan dengan regresi sederhana adalah bahwa regresi linear terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan baik.¹² Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda dengan dua variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$K_n = a + b_1 K_p + b_2 N_i + e$$

Keterangan:

- a : Konstanta
- b : Koefisien Korelasi
- K_n : Keputusan Nasabah
- K_p : Keunggulan Produk
- N_i : Nilai-Nilai Islam
- Y : Kepuasan Nasabah
- e : *error*

¹² Rahmat, *Statistik Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 197.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tentang Bank Syariah Indonesia

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Situasi kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menemukan beragam dampak negatif yang sangat hebat di seluruh kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha.

Dalam kondisi ekonomi yang krisis, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis moneter yang luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.¹ PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari tersebut dengan merger beberapa Bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu Bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999.

¹ <https://www.bsi.co.id/tentang-kami/sejarah>, diakses pada tanggal 4 Juni 2023 pukul 09: 33 WIB.

Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru BSB (PT. Bank Susila Bakti).

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998, yang memberi peluang Bank Umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB (PT. Bank Susila Bakti) menjadi Bank Umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI\No.1/24\ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H

atau tanggal 1 November 1999. PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua pertama kali berdiri pada tahun 2010.

Proses bergantinya Bank Mandiri Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia pada tahun 2016, Otoritas Jasa Keuangan menyiapkan peta jalan atau roadmap pengembangan keuangan syariah. Pada tahun 2019, Otoritas jasa keuangan atau OJK mendorong Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah milik pemerintah berkonsolidasi atau merger perbankan. Di antaranya PT. Bank Syariah Mandiri, PT. Bank BNI Syariah, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Pada tanggal 2 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara Erick Thohir berencana menggabungkan bank syariah BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, BTN Syariah, dan Mandiri Syariah.

Pada bulan Oktober 2020, Pemerintah secara resmi mengumumkan rencana merger bank syariah dari tiga bank Himbara yaitu Mandiri Syariah, BNI Syariah dan BRI Syariah. Pada tanggal 11 Desember 2020, Konsolidasi bank syariah Himbara menetapkan nama perusahaan hasil merger menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Pada tanggal 27 Januari 2021, OJK secara resmi mengeluarkan izin merger usaha tiga bank syariah. Surat itu terbit dengan Nomor SR03/PB.1/2021. Pada tanggal 1 Februari 2021, Presiden Jokowi meresmikan PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau Bank Syariah Indonesia (BSI).²

² <https://www.bsi.co.id/tentang-kami/sejarah>, diakses pada tanggal 4 Juni 2023 pukul 12: 10 WIB.

a. Ruang Lingkup Bidang Usaha

PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua merupakan badan usaha yang bergerak dibidang jasa keuangan kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit, PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) menganut prinsip-prinsip syariah dan prinsip operasional Bank Syariah.

b. Prinsip PT. Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:

- 1) Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang berkaitan dengan usaha.
- 2) Bank syariah adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

c. Prinsip Operasional PT. Bank Syariah Indonesia

Adapun Prinsip Operasional PT. Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:

- 1) Prinsip Keadilan
- 2) Prinsip Keterbukaan
- 3) Prinsip Kemitraan
- 4) Univerealitas

2. Profil Lembaga

Adapun Profil Lembaga PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua:

Nama : PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua
Alamat : Jln. SM. Raja No. 234
Telepon : (0635) 510919
Faksimile : (0635) 210929
Website : www.syariahindonesia.co.id

3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Visi: “Bank Syariah Terdepan dan Modern”

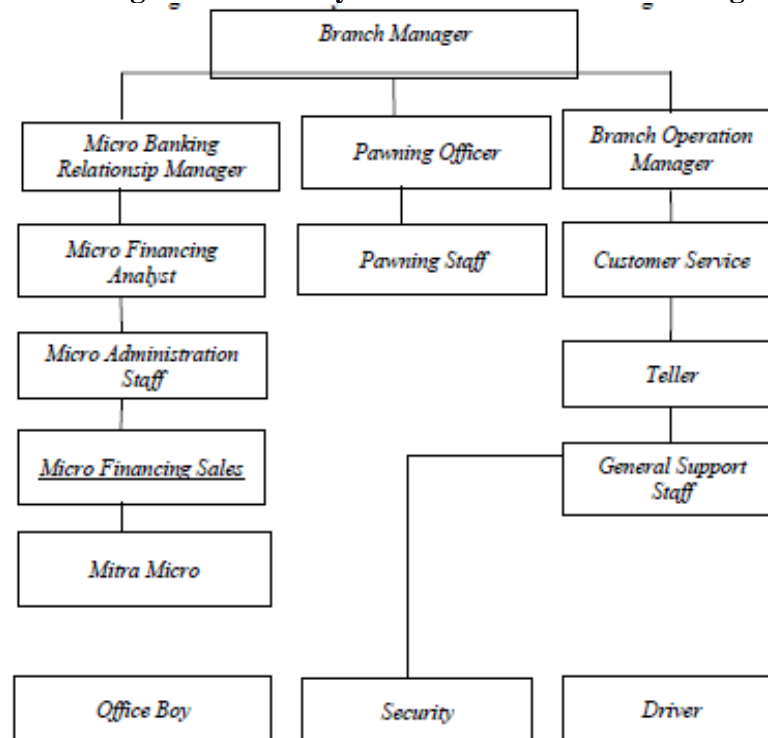
Misi:

- a. Meningkatkan layanan berbasis teknologi dan kualitas produk yang melampaui harapan nasabah.
- b. Mewujudkan keuntungan dan pertumbuhan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- c. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai Islam.
- d. Mengutamakan penyaluran pembiayaan dan penghimpunan dana murah.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan dan masyarakat.

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, Manajemen PT. Bank Syariah KCP Gunung Tua melakukan restrukturisasi tujuan untuk menjadikan organisasi lebih focus dan efisien. Struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dapat dilihat pada Gambar. IV. 1 sebagai berikut:

Gambar IV.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua



Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

5. Jumlah Tenaga Kerja Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Adapun jumlah tenaga kerja pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua yaitu:

- | | |
|---------------------------------------|----------------------------|
| a. Branch Manager | : Turmizi Parinduri |
| b. Branch Operation & Service Manager | : Husni Ardiansyah Tanjung |
| c. General Support Staff | : Eva Handayani |
| d. Customer Service | : Siti Azizah Resni |
| Manurung | |
| e. Teller | : Herawati Siregar |
| f. Micro Banking Manager | : Muhammad Ridwan |

- g. Micro Administrasi : Jumiati Siregar
- h. Micro Financing Analyst : Amir Hamzah Harahap
- i. Mitra Micro : Sayuti Hasibuan
- j. Micro Financing Sales : Andi Pratama Purba
: Nazaruddin Nasution
: Marta Yudi
- k. Pawning Officer : Maskayani Purba
- l. PMS (*Pelaksana Marketing Support*)
- a. Jr. CBRM : RizaAlfiandi
- b. *Sales Force I* : Ibrahim Saputra
- m. Driver : Ridwan Dedi Saputra
- n. OB (Office Boy) : Putra Mulia Lubis
- o. Security : Rizki Arianzah Nasution
: Hermansyah Putra

B. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan karekteristik responden yang dimana mencakup pekerjaan, pendidikan, dan jenis kelamin. Angket di sebarakan kepada 96 responden untuk melihat hasil dari jawaban responden terhadap pernyataan yang diberikan melalui kuesioner serta persentasenya. Kemudian berdasarkan pekerjaan maka di bagi kedalam 10 bagian yaitu sebagai berikut:

Tabel IV.1
Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Petani	19	20
2.	Pedagang	9	9
3.	Pegawai/Karyawan	4	4
4.	Wiraswasta	26	27

5.	PNS	1	1
6.	Bangunan	2	2
7.	Supir	4	4
8.	Bengkel	1	1
9.	Ibu Rumah Tangga	5	5
10.	Pelajar/ Mahasiswa	25	27
Total		96	100%

Sumber: Data diolah peneliti tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui jika jumlah responden terbanyak berasal dari Wiraswasta dengan jumlah 26 responden atau dengan persentase 27 persen. Sedangkan responden dengan profesi paling sedikit adalah PNS dan bengkel dimana hanya 1 responden dengan persentase 1 persen dari jumlah responden. Dan di ikuti oleh jumlah pekerja bangunan dan mahasiswa sejumlah 25 orang atau 27 persen. Maka dapat disimpulkan bahwa kelompok pekerjaan yang mendominasi pada penelitian ini adalah Wiraswasta dengan persentase 27 persen. Sedangkan paling sedikit adalah PNS dan Bengkel yang hanya 1 persen. Untuk responden dengan latar belakang pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.2
Data Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD	11	11
2.	SMP	17	18
3.	SMA	36	37
4.	SARJANA	32	34
Total		96	100%

Sumber: Data diolah peneliti tahun 2023

Berdasarkan pada tabel di atas maka dapat diketahui bahwa jumlah responden jika dilihat pada tingkat pendidikan yang tertinggi adalah SMA yaitu sebanyak 36 responden dengan persentase 37 persen. Sedangkan paling sedikit

adalah responden dengan tingkat pendidikan sarjana yaitu sebanyak 32 responden atau 34 persen dari keseluruhan responden. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini di dominasi oleh masyarakat dengan tingkat pendidikan SMA dan paling sedikit di dominasi oleh tingkat pendidikan Sarjana. Dan jika dilihat berdasarkan jenis kelamin, maka dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.3
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	43	45
2.	Perempuan	53	55
Total		96	100%

Sumber: Data diolah peneliti tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 53 responden atau dengan jumlah persentase sebesar 55 persen sedangkan laki-laki hanya sebanyak 43 responden atau sebesar 45 persen dari total responden yang diwawancarai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini di dominasi oleh laki-laki dan paling sedikit adalah perempuan.

C. Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas Variabel Keunggulan Produk

Adapun hasil dari uji validitas variabel keunggulan produk dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.4
Hasil Uji Validitas Variabel Keunggulan Produk

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Soal 1	0,778	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=94$.	Valid
Soal 2	0,770		Valid
Soal 3	0,804		Valid

Soal 4	0,701	Pada taraf signifikansi 0,10% sehingga diperoleh $r_{tabel} =$ 0,1689	Valid
Soal 5	0,779		Valid
Soal 6	0,818		Valid
Soal 7	0,775		Valid
Soal 8	0,767		Valid

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2023)

Dari hasil uji validitas keunggulan produk pada tabel IV.4 dapat disimpulkan bahwa item pernyataan item soal 1 sampai dengan soal 8 adalah valid. Karena kedelapan item memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 96 - 2 = 94$ maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1689. Sehingga kedelapan item angket keunggulan produk dinyatakan valid.

2. Uji Validitas Variabel Penerapan Nilai Islam

Adapun hasil dari uji validitas variabel penerapan Islam dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.5
Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan Nilai Islam

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Soal 1	0,684	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=94$. Pada taraf signifikansi 0,10% sehingga diperoleh $r_{tabel} =$ 0,1689	Valid
Soal 2	0,661		Valid
Soal 3	0,634		Valid
Soal 4	0,714		Valid
Soal 5	0,714		Valid
Soal 6	0,735		Valid
Soal 7	0,656		Valid
Soal 8	0,690		Valid

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2023)

Dari hasil uji validitas keunggulan produk pada tabel IV.5 dapat disimpulkan bahwa item pernyataan item soal 1 sampai dengan soal 8 adalah valid. Karena kedelapan item memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 96 - 2 = 94$ maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1689. Sehingga kedelapan item angket penerapan nilai Islam dinyatakan valid.

3. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Adapun hasil dari uji validitas variabel kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel IV.6 berikut:

Tabel IV.6
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan nasabah

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Soal 1	0,769	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=94$. Pada taraf signifikansi 0,10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1689$	Valid
Soal 2	0,747		Valid
Soal 3	0,738		Valid
Soal 4	0,844		Valid
Soal 5	0,795		Valid
Soal 6	0,806		Valid
Soal 7	0,681		Valid
Soal 8	0,721		Valid

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2023)

Dari hasil uji validitas kepuasan nasabah pada tabel IV.6 dapat disimpulkan bahwa item pernyataan item soal 1 sampai dengan soal 8 adalah valid. Karena kedelapan item memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 96-2 = 94$ maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1689. Sehingga kedelapan item angket kepuasan nasabah dinyatakan valid.

4. Uji Reliabilitas Keunggulan Produk

Adapun hasil dari uji reliabilitas variabel keunggulan produk dapat dilihat pada tabel IV.8 berikut:

Tabel IV.8
Hasil Uji Reliabilitas Keunggulan Produk

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.904	8

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2023)

Berdasarkan tabel IV.8 *Reliability Statistic* di atas dapat dilihat bahwa variabel keunggulan produk adalah reliabel dengan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 atau (0,904 > 0,60). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel keunggulan produk pada penelitian ini adalah reliabel.

5. Uji Reliabilitas Penerapan Nilai Islam

Adapun hasil dari uji reliabilitas variabel penerapan nilai Islam dapat dilihat pada tabel IV.9 berikut:

Tabel IV.9
Hasil Uji Reliabilitas Penerapan nilai Islam

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.831	8

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2023)

Berdasarkan tabel IV.9 *Reliability Statistic* di atas dapat dilihat bahwa variabel penerapan nilai Islam adalah reliabel dengan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 atau (0,831 > 0,60). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan nilai Islam pada penelitian ini adalah reliabel.

6. Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Adapun hasil dari uji reliabilitas variabel kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel IV.9 berikut:

Tabel IV.10
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.896	8

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2023)

Berdasarkan tabel IV.10 *Reliability Statistic* di atas dapat dilihat bahwa variabel kepuasan nasabah adalah reliabel dengan nilai *Cronbach*

$Alpha > 0,60$ atau ($0,896 > 0,60$). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah pada penelitian ini adalah reliabel.

D. Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Adapun uji normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.12
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.38999942
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.057
	Negative	-.066
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2023)

Berdasarkan hasil output SPSS versi 23, uji normalitas dilakukan dengan memeriksa nilai Sig > 0,05, yang secara spesifik adalah 0,200 > 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa distribusi nilai residual dapat dianggap sebagai distribusi normal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang menjadi fokus penelitian ini memiliki pola

distribusi yang sesuai dengan kondisi normal. Hal ini penting untuk memenuhi asumsi dasar analisis statistik yang dilakukan dalam penelitian ini.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 23, dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut:

Tabel IV.13
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.641	2.752		1.323	.189		
	Keunggulan Produk	.207	.066	.222	3.123	.002	.949	1.054
	Penerapan Nilai Islam	.675	.072	.662	9.320	.000	.949	1.054

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2023)

Berdasarkan nilai diatas dapat dilihat bahwa nilai VIF lebih kecil dari 10 ($VIF < 10$) dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 (*tolerance* > 0,1). Dapat dilihat pada tabel 4.13 di bawah ini:

Tabel IV.15
Keterangan Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	VIF < 10	Variabel	Tolerance	<i>tolerance</i> > 0,1
Keunggulan Produk	1,054		Keunggulan Produk	0,949	
Penerapan Nilai Islam	1,054		Penerapan Nilai Islam	0,949	

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2023)

Pada tabel 4.13 di atas dapat dilihat bahwa nilai $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* > 0,1 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel

keunggulan produk dan penerapan nilai Islam pada penelitian ini dinyatakan bebas dari multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Adapun uji heterokedastisitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.16
Hasil Uji Heterokedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.263	1.771		1.842	.069
Keunggulan Produk	.074	.043	.180	1.740	.085
Penerapan Nilai Islam	-.095	.047	-.211	-2.044	.054

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2023)

Pada tabel IV.16 diatas dapat dilihat bahwa nilai Sig. pada 3 variabel keunggulan produk, penerapan nilai Islam dan keputusan nasabah dengan nilai Sig. > 0, 05 berarti persamaan regresi tersebut tidak mengandung heteroskedastisitas.

d. Pengujian Hipotesis

1) Koefisien Determinasi (R^2)

Adapun uji koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.18
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.745 ^a	.555	.545	3.426	1.764

a. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai Islam, Keunggulan Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2023)

Hasil uji koefisien determinasi dari tabel IV.18 menunjukkan nilai sebesar 0,545, yang berarti bahwa keseluruhan variabel independen mampu menjelaskan sekitar 54,5 persen variasi dari variabel dependen. Dengan kata lain, 45,5 persen sisanya dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat faktor-faktor tambahan yang memengaruhi variabel dependen.

2) Uji Parsial (Uji t)

Tabel IV.19
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.641	2.752		1.323	.189
Keunggulan Produk	.207	.066	.222	3.123	.002
Penerapan Nilai Islam	.675	.072	.662	9.320	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2023)

Dari hasil output diatas dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel keunggulan produk sebesar 3.123, t_{hitung} untuk variabel penerapan nilai Islam sebesar 9.320. Sedangkan t_{tabel} dengan $df = n-2$ atau $96-2 = 94$ sehingga diperoleh $t_{tabel} = 1,66123$. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel IV.20 di bawah ini:

Tabel IV.20
Keterangan Hasil Uji parsial (uji t)

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan
Keunggulan Produk (X1)	3,123	$t_{tabel} = 1,66123$ dengan (df=	Terdapat pengaruh

Penerapan Nilai Islam	10,156	94), dan tingkat signifikansi sebesar 0,10	Terdapat pengaruh
-----------------------	--------	---	-------------------

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2023)

Berdasarkan dari data di atas maka dapat disimpulkan jika variabel keunggulan produk mempengaruhi kepuasan nasabah pada bank syariah Indonesia Kcp Gunung Tua. Begitu juga dengan variabel penerapan nilai Islam berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia Kcp Gunung Tua.

3) Uji Statistik F (Uji F)

Tabel IV.21
Hasil Uji Statistik F (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1359.240	2	679.620	57.893	.000 ^b
	Residual	1091.749	93	11.739		
	Total	2450.990	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai Islam, Keunggulan Produk

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2023)

Dari hasil output diatas dapat dilihat bahwa F_{hitung} untuk variabel keunggulan produk dan penerapan nilai Islam sebesar 57,893. Sedangkan F_{tabel} dengan $df(N1) = k-1$ atau $2-1 = 1$ dan $df(N2) = n-k$ atau $96- 2=94$ sehingga diperoleh $F_{tabel} = 3,94$. Dari hasil pengujian uji statistik F (uji F) maka dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($57,893 > 3,94$) yang berarti bahwa variabel keunggulan produk dan penerapan nilai Islam secara simultan mempengaruhi keputusan nasabah.

e. Uji Regresi Linear Berganda

Adapun hasil analisis regresi linear berganda di dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.22
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.641	2.752		1.323	.189
	Keunggulan Produk	.207	.066	.222	3.123	.002
	Penerapan Nilai Islam	.675	.072	.662	9.320	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (Data diolah 2023)

Berdasarkan tabel IV.22 di atas dapat diketahui nilai konstanta adalah sebesar 0.031 nilai koefisien dari variabel keunggulan produk (X1) sebesar 0,207. nilai koefisien dari variabel penerapan nilai Islam (X2) sebesar 0,675. Maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$3.641 K_n = 0.207 K_p + 0,675 N_i$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 3.641 artinya apabila variabel keunggulan produk dan penerapan nilai Islam nilainya 0, maka variabel keputusan nasabah bernilai 3.641 satuan.
- 2) Koefisien variabel keunggulan produk sebesar 0,207 artinya jika variabel keunggulan produk meningkat 1 satuan, maka keputusan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,207 satuan.

- 3) Koefisien variabel penerapan nilai Islam sebesar 0,675 artinya jika variabel penerapan nilai Islam meningkat 1 satuan, maka keputusan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,675 satuan.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua”. Berdasarkan pada hasil regresi di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua secara parsial dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,123 > 1,66123$).

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kasmir yang mengatakan “keunggulan produk didapatkan dengan menemukan keseluruhan harapan pelanggan, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan. Nasabah tidak datang sendiri tanpa ada sesuatu yang menarik perhatian sehingga berminat untuk membeli produk bank, yang paling utama untuk menarik perhatian dan minat nasabah adalah keunggulan produk yang dimiliki”.³

Kemudian sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Novitasari yang mengatakan jika “baik keunggulan produk maupun penerapan nilai Islam memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah”.⁴ Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Assydik Fauzan yang

³ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 221.

⁴ Novitasari, ‘Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi’ (unpublished Disertasi, IAIN Palopo, 2022).

mengatakan jika “keunggulan produk dan penerapan nilai Islam memiliki dampak yang sangat signifikan dan penerapan nilai Islam memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari keunggulan produk.”⁵

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua. Hal ini terjadi karena produk-produk perbankan yang ditawarkan oleh cabang Bank Syariah Indonesia tersebut telah berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Produk-produk ini mencakup layanan syariah yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, suku bunga yang bersaing, kemudahan akses melalui teknologi, dan pelayanan yang bersifat personal, ramah, dan profesional.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua secara parsial dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10,156 > 1,66123$).

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dilakukan oleh Faturrahman Djamil yang menyatakan bahwa “nilai Islam adalah gagasan-gagasan dan jugkonsep yang ada dalam pikirnya dan perasaan anggota masyarakat sebagai sesuatu yang dikehendaki”.⁶

Kemudian sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mhd. Rizky Al-Akbar yang mengatakan jika “penerapan nilai Islam

⁵ Muhammad Assydik Fauzan, ‘Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai Islam Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah’, 2.2 (2022), 103–8 (hlm. 106).

⁶ Faturrahman Djamil and dkk, *Hukum Perjanjian Syariah Dalam Komplikasi Hukum Islam Perikatan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2018), hlm. 249.

berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah”.⁷ Begitu juga dengan Aisyah Amni yang mengatakan jika “penerapan nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah”.⁸ Hal ini disebabkan oleh keselarasan antara penerapan nilai-nilai Islam dalam operasional Bank Syariah Indonesia dengan nilai-nilai dan keyakinan nasabah di wilayah Kcp Gunung Tua.

Nasabah cenderung mencari lembaga keuangan yang berpegang teguh pada prinsip-prinsip Islam, seperti keadilan, transparansi, dan larangan riba. Ketika Bank Syariah Indonesia secara konsisten menerapkan nilai-nilai ini dalam layanannya, nasabah merasa bahwa aspek spiritual dan moral dalam keuangan mereka tercukupi melalui hubungan dengan bank ini. Hal ini menciptakan rasa kepercayaan dan identifikasi positif terhadap bank, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua secara parsial dimana $F_{hitung} > F_{tabel} (57,893 > 3,94)$.

Penelitian ini sejalan dengan teori bahwa keunggulan produk dan penerapan nilai Islam memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua ketika diuji secara bersama-

⁷ Al Akbar and others, ‘Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balaikota’, 7.1 (2021), 97–109 (hlm. 107).

⁸ Aisyah Amini, ‘Analisis Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Capem Syariah Padang Panjang’ (Skripsi, IAIN Bukit Tinggi, 2019).

sama. Pengaruh ini dapat menjadi poin penting dalam strategi pengembangan produk dan pelayanan Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya. Keadaan ini terjadi karena kombinasi yang saling mendukung antara produk-produk berkualitas unggul dan penerapan nilai-nilai Islam dalam layanan perbankan. Produk-produk yang unggul mampu memberikan solusi finansial yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, sementara penerapan nilai-nilai Islam memberikan dimensi moral dan etis yang mendalam pada layanan tersebut. Nasabah di Kcp Gunung Tua merasa bahwa bank tidak hanya menyediakan produk dan layanan berkualitas, tetapi juga mendukung prinsip-prinsip dan keyakinan mereka.

Bank Syariah Indonesia dapat memanfaatkan temuan ini dalam pengembangan produk-produk baru. BSI dapat merancang produk-produk yang lebih sesuai dengan nilai-nilai Islam dan memenuhi kebutuhan finansial nasabah dengan lebih baik. Ini mencakup produk tabungan, investasi, dan pembiayaan yang lebih inovatif yang tetap mematuhi prinsip-prinsip syariah. Bank juga perlu mempertimbangkan pentingnya komunikasi nilai-nilai Islam dalam pemasaran dan hubungan dengan nasabah. Memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana bank menghormati prinsip-prinsip agama dalam setiap aspek operasionalnya dapat memperkuat hubungan dengan nasabah yang berbasis pada kepercayaan.

F. Keterbasan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar memperoleh hasil sebaik mungkin. Namun, perlu diakui bahwa mencapai hasil penelitian yang sempurna sangat sulit, mengingat adanya

berbagai keterbatasan. Beberapa keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini mencakup variabel yang diteliti. Khususnya, keterbatasan tersebut terfokus pada pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai Islam terhadap keputusan pembelian konsumen di wilayah Indonesia, dengan fokus khusus pada Kecamatan Gunung Tua. Selain itu Selain itu, keterbatasan lain seperti keterbatasan sumber daya dan waktu yang mungkin mempengaruhi kedalaman analisis. Pengumpulan data yang terbatas dan keterbatasan aksesibilitas informasi turut menjadi faktor yang dapat memengaruhi akurasi dan komprehensifitas hasil penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data bahwa persamaan regresi linear berganda Keputusan Nasabah = $3.641 + 0.207 + 0,675$ dengan nilai R^2 0,545 atau 54,5%. Maka peneliti menarik beberapa kesimpulan atas hasil analisis tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh variabel Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua secara parsial dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,123 < 1,66123$). Dengan demikian H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Keunggulan Produk secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua.
2. Terdapat pengaruh variabel Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua secara parsial dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10,156 < 1,66123$). Dengan demikian H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Penerapan Nilai Islam secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua.
3. Terdapat pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua secara parsial dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($57,893 > 3,94$). Dengan demikian H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua.

B. Implikasi Penelitian

Dari hasil penelitian di atas tentunya terdapat implikasi secara langsung terhadap subjek penelitian diantaranya:

1. Hasil menunjukkan bahwa Keunggulan Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua perlu terus meningkatkan dan mengoptimalkan keunggulan produk mereka untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan nasabah. Ini bisa melibatkan inovasi produk, peningkatan kualitas, atau diversifikasi produk.
2. Penerapan Nilai Islam juga memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah. Bank perlu memperkuat implementasi nilai-nilai Islam dalam layanan dan operasional mereka. Hal ini dapat mencakup pendidikan dan pelatihan lebih lanjut kepada staf untuk memastikan pemahaman dan penerapan nilai-nilai Islam secara konsisten.
3. Temuan menunjukkan bahwa keunggulan produk dan penerapan nilai Islam berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah. Oleh karena itu, bank dapat mempertimbangkan strategi holistik yang mencakup kedua aspek ini untuk meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan. Integrasi nilai-nilai Islam dalam pengembangan produk juga bisa menjadi pendekatan yang efektif.
4. Melihat pengaruh variabel Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam, bank dapat merencanakan dan melaksanakan program pelatihan reguler bagi karyawan. Ini akan membantu meningkatkan pemahaman mereka terhadap produk-produk yang ditawarkan serta mendorong penerapan nilai-nilai Islam dalam setiap aspek layanan.

5. Hasil ini dapat membantu bank dalam merancang strategi pemasaran yang fokus pada keunggulan produk dan penerapan nilai Islam. Komunikasi yang efektif terkait dengan hal ini dapat memperkuat citra bank di mata nasabah, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua”. maka peneliti mengemukakan beberapa saran, yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian, keunggulan produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, perlu terus meningkatkan kualitas produk dan memastikan keunggulan produk tetap menjadi fokus utama dalam strategi pemasaran. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan riset pasar yang mendalam seperti melakukan wawancara mendalam dengan sekelompok konsumen yang menggunakan produk, mengidentifikasi kebutuhan pasar dengan melakukan survei dan analisis mendalam terhadap segmen konsumen potensial, serta terus berinovasi untuk menghadirkan produk yang memenuhi harapan nasabah.
2. Bank Syariah Indonesia perlu terus memperkuat dan menjaga implementasi nilai-nilai Islam seperti integritas, keadilan, transparansi, dan etika bisnis yang islami menjadi prioritas utama dalam operasional Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua. Hal ini tercermin dalam setiap aspek layanan yang diberikan kepada nasabah, mulai dari transaksi keuangan hingga hubungan dengan para pelanggan dalam semua aspek operasional, termasuk

produk, pelayanan, dan interaksi dengan nasabah. Selain itu, komunikasikan dengan jelas kepada nasabah mengenai penerapan nilai-nilai Islam dan manfaatnya dalam penggunaan produk dan layanan Bank Syariah Indonesia.

3. Disarankan untuk melakukan survei kepuasan nasabah secara langsung. Survei ini dapat melibatkan pertanyaan yang lebih spesifik mengenai keunggulan produk, penerapan nilai Islam, dan faktor-faktor lain yang mungkin berkontribusi terhadap kepuasan nasabah. Hasil survei ini dapat menjadi dasar untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan merumuskan strategi yang lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Rachman Abror, *Pantun Melayu Titik Temu Islam Dan Budaya Lokal Nusantara*, Cet-2 (Yogyakarta: LkiS Yogyakarta, 2018)
- Afi Parnawi, *Penelitian Tindakan Kelas (Classroom Action Research)*, Cet-1 (Yogyakarta: Deepublish, 2020)
- Aisyah Amini, 'Analisis Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Capem Syariah Padang Panjang' (unpublished Skripsi, IAIN Bukit Tinggi, 2019)
- Al Akbar, Mhd Rizky, Sugianto Sugianto, and Aqwa Naser Daulay, 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balaikota', 7.1 (2021), 97–109
- Bambang Prasetyo and Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013)
- Besse Alfira Anugrah, 'Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Makassar' (unpublished Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makasar, 2018)
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: CV. Jumanatul Ali-Art, 2014).
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra, *Service, Quality and Satisfaction*, 4th edn (Yogyakarta: Andi Offset, 2016)
- Faturrahman Djamil and dkk, *Hukum Perjanjian Syariah Dalam Komplikasi Hukum Islam Perikatan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2018)
- Iman Ghozali, Dwi Ratmono, *Analisis Multivariat Dan Ekonometrika* (Diponegoro: Universitas Diponegoro, 2017)
- Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2014)
- , *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2019)
- Kuncoro, Mudjarat, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2017)
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2013)

- Muhammad Assyidik Fauzan, 'Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai Islam Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah', 2.2 (2022), 103–8
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2016)
- Nofinawati, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2020)
- Novitasari, 'Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi' (unpublished Disertasi, IAIN Palopo, 2022)
- Nur Aswani dan Masyuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN-Maliki Press, 2014)
- Philip Kotler and Kevin Lane Ketler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks, 2017)
- Philip Kotler and Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, 12th edn (Jakarta: Erlangga, 2016)
- Rahmat, *Statistik Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2013)
- Ririn Wulandari and Fikri Aulia Mushanafi, *Membidik Bank Nasabah Syariah* (Yogyakarta: CV. Nas Media Pustaka, 2020)
- Sri Wahyuni, *Perbankan Syariah: Pendekatan Penilaian Kinerja* (Pasuruan: Penerbit Qiara Media, 2019)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2017)
- , *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, cet. 26 (Bandung: PT Alfabeta, 2016)
- , *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Sunyoto, Danang, *Metode Penelitian Akuntansi* (Bandung: Refika Aditama, 2015)
- Suryani and Hendriyadi, *Metode Riset Kuantitatif* (Jakarta: Prenada Media Group, 2016)
- Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2013)
- Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015)

Lampiran

CURICULUM VITAE

(Daftar Riwayat Hidup)

DATA PRIBADI

Nama : Nurul Afrida Sari Harahap
NIM : 18 401 00165
Tempat/ Tanggal Lahir : Pintu Padang/ 06 Maret 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : Anak Tunggal
Alamat : Jln.dr.Payungan dlt, Kecamatan Padangsidempuan
Utara, Kota Padangsidempuan.
Agama : Islam

DAFTAR ORANG TUA/WALI

Nama Ayah : Muhammad Arifin Harahap
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama Ibu : Dumasari Lubis
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jln. dr. Payungan dlt, Kecamatan
Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan.

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2006 – 2011 : SD Negeri 60400335 Padangsidempuan
Tahun 2012 - 2015 : SMP Negeri 3 Padangsidempuan
Tahun 2016 - 2018 : SMK Negeri 3 Padangsidempuan

KATA PENGANTAR UNTUK ANGKET (KUESIONER)

Kepada Yth.
Saudara/saudari
Di
Tempat

Assalamu 'Alaikum Warahmatullohi Wabarokatuh

Bapak/Ibu dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (Skripsi) pada program studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan maka saya,

Nama : Nurul Arfinda Sari Harahap

Nim : 18 401 00165

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Informasi yang Bapak/Ibu berikan sangatlah berarti dalam penyelesaian skripsi penelitian ini dengan judul: **“Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua”**. Untuk mencapai maksud tersebut, peneliti mohon kesediaan bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.

Wassalamu 'Alaikum Warahmatullohi Wabarokatuh

Atas kesediaan bapak/Ibu meluangkan waktu membantu peneliti mengisi kuesioner ini, peneliti ucapkan terima kasih.

Gunung Tua, 2023

()

**DATA PRIBADI NASABAH BSI
(RESPONDEN)**

Kami mohon kesediaan bapak/Ibu untuk menjawab beberapa pertanyaan berikut ini, dengan mengisi titik-titik dan memberi tanda centang (√) pada kotak yang tersedia.

Nama :
Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
Usia :
Jabatan/Pekerjaan :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dan jawaban yang tersedia.
2. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban:

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
5	4	3	2	1

4. Semua jawaban bapak/Ibu dijamin kerahasiaannya.
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

A. Variabel (Y) Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa sangat puas menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.					
2	Saya selalu memilih untuk membeli produk dan layanan dari Bank Syariah Indonesia.					
3	Saya dengan senang hati merekomendasikan Bank Syariah Indonesia kepada orang lain.					
4	Bank Syariah Indonesia berhasil memenuhi harapan saya setelah saya membeli produk mereka.					
5	Sebagai nasabah, saya merasa sangat puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia.					
6	Saya merasa nilai yang saya dapatkan dari produk Bank Syariah Indonesia sesuai dengan harapan saya.					
7	Bank Syariah Indonesia memiliki reputasi yang baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabahnya.					
8	Saya merasa bahwa Bank Syariah Indonesia memiliki layanan pelanggan yang responsif dan membantu.					

B. Variabel (X₁) Keunggulan Produk

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Produk-produk Bank Syariah Indonesia memiliki performa yang sangat baik dan memberikan nilai tambah bagi nasabah.					
2	Keistimewaan tambahan yang diberikan oleh produk Bank Syariah Indonesia membuatnya menjadi pilihan yang menarik bagi para nasabah.					
3	Bank Syariah Indonesia dikenal karena keandalannya dalam menyediakan produk-produk yang berkualitas tinggi.					
4	Produk-produk Bank Syariah Indonesia selalu memenuhi konformitas dan standar syariah yang ditetapkan.					
5	Produk-produk Bank Syariah Indonesia memiliki daya tahan yang tinggi dan					

	mampu bertahan dalam jangka waktu yang lama.					
6	Bank Syariah Indonesia memiliki kemampuan pelayanan yang luar biasa dalam menyediakan produk-produk berkualitas kepada nasabahnya.					
7	Produk-produk Bank Syariah Indonesia juga memiliki aspek estetika yang menarik, memberikan pengalaman visual yang baik bagi nasabah.					
8	Kualitas yang dipersiapkan oleh Bank Syariah Indonesia dalam setiap produknya sangat diapresiasi oleh nasabah.					

C. Variabel (X₂) Penerapan Nilai Islam

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasakan kebebasan dalam mengelola keuangan saya dengan mengikuti prinsip-prinsip syariah yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia.					
2	Saya menghargai kesetaraan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia dalam memperlakukan semua nasabah tanpa memandang perbedaan latar belakang.					
3	Saya merasa adanya keadilan dalam layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia, baik dalam hal pembiayaan, penentuan suku bunga, maupun pembagian hasil.					
4	Saya memiliki kerelaan dan komitmen untuk mengikuti prinsip-prinsip syariah dalam pengelolaan keuangan saya sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.					
5	Saya menghargai dan menjunjung tinggi prinsip kejujuran dalam melakukan transaksi dan melaporkan informasi keuangan kepada Bank Syariah Indonesia.					
6	Prinsip-prinsip penerapan nilai Islam oleh Bank Syariah Indonesia memberikan arahan dan panduan yang jelas bagi saya sebagai nasabah.					
7	Saya merasa senang memiliki kebebasan untuk memilih produk atau layanan yang sesuai dengan keyakinan dan nilai-nilai agama saya di Bank Syariah Indonesia.					

8	Saya merasa diperlakukan secara adil dan setara oleh Bank Syariah Indonesia dalam semua aspek layanan dan keputusan yang berhubungan dengan keuangan saya.					
---	--	--	--	--	--	--

Variabel Keunggulan Produk									
Responden	Soal								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	4	3	4	3	4	4	30
2	4	4	4	4	5	4	5	4	34
3	4	3	4	3	3	4	4	4	29
4	5	4	4	4	3	3	3	3	29
5	3	3	3	4	3	4	4	4	28
6	4	4	4	4	3	3	3	3	28
7	3	3	2	2	3	2	3	3	21
8	4	4	3	3	3	3	4	4	28
9	3	3	4	3	4	4	4	4	29
10	3	4	2	5	5	2	3	4	28
11	4	4	4	4	3	4	3	3	29
12	4	3	4	4	4	4	4	4	31
13	4	4	5	3	4	4	4	3	31
14	4	4	4	4	4	5	5	5	35
15	4	4	4	4	4	4	4	3	31
16	5	4	4	4	4	5	5	4	35
17	4	4	4	5	5	5	5	5	37
18	3	4	4	4	4	4	4	4	31
19	4	3	5	4	3	4	5	4	32
20	5	4	4	3	3	5	5	3	32
21	3	3	4	4	3	3	3	5	28
22	4	3	3	4	4	4	5	5	32
23	5	2	4	5	3	3	3	3	28
24	4	3	2	3	3	3	3	5	26
25	4	3	5	4	4	4	5	4	33
26	2	2	3	3	3	3	3	3	22
27	5	3	3	3	4	4	4	4	30
28	2	3	3	3	3	3	3	3	23
29	4	4	4	3	3	4	5	3	30
30	4	3	3	4	3	4	4	4	29
31	4	3	3	3	3	3	4	4	27
32	2	2	2	3	3	3	3	3	21
33	4	3	3	4	4	4	4	4	30
34	3	2	3	3	3	3	2	3	22
35	5	5	4	4	5	5	5	5	38
36	3	4	4	3	1	4	4	2	25
37	3	3	3	3	3	3	5	3	26

78	5	4	5	4	3	4	4	5	34
79	5	5	5	4	4	4	4	5	36
80	3	3	4	5	4	3	2	3	27
81	5	5	5	4	4	5	5	5	38
82	4	5	5	5	5	4	3	4	35
83	5	5	5	4	4	4	4	4	35
84	4	4	5	5	5	5	5	5	38
85	5	5	5	5	5	5	5	5	40
86	5	4	5	5	5	5	5	5	39
87	5	5	5	5	5	5	5	5	40
88	5	4	5	5	5	5	5	5	39
89	5	5	5	5	5	5	5	5	40
90	5	5	5	5	5	5	5	5	40
91	5	5	5	5	5	5	5	5	40
92	4	4	4	5	5	5	5	5	37
93	5	4	5	5	5	5	5	5	39
94	4	4	4	4	5	5	5	4	35
95	5	5	5	5	5	5	5	5	40
96	4	5	4	5	5	4	4	4	35

Variabel Penerapan Nilai Islam									
Responden	Soal								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	5	4	4	5	4	3	4	33
2	4	4	4	4	5	4	4	4	33
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	3	4	4	4	4	4	4	4	31
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	5	5	5	5	3	2	2	2	29
7	3	4	4	4	4	4	4	3	30
8	5	2	3	4	4	5	5	5	33
9	4	4	4	4	5	5	4	4	34
10	4	4	4	4	5	5	5	5	36
11	5	4	4	4	5	5	5	5	37
12	3	5	5	4	4	3	3	3	30
13	4	4	4	4	4	4	4	3	31
14	3	3	4	4	5	5	4	5	33
15	5	5	5	3	2	3	2	4	29
16	4	5	4	3	4	4	5	4	33
17	4	4	4	4	4	5	4	4	33
18	3	3	5	3	4	5	5	5	33
19	5	4	4	4	4	4	3	4	32
20	3	3	4	4	4	3	4	3	28
21	5	2	4	4	4	5	5	5	34
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23	5	5	4	4	5	5	5	5	38
24	5	5	5	5	5	5	5	4	39
25	5	5	4	5	5	4	5	5	38
26	3	4	3	4	4	4	4	4	30
27	4	4	4	4	4	5	4	4	33
28	5	5	5	4	4	4	5	5	37
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	4	4	4	5	4	5	4	4	34
31	3	4	3	3	4	4	5	2	28
32	5	3	4	3	4	4	5	4	32
33	4	4	4	5	4	4	5	3	33
34	4	2	1	4	4	5	5	5	30
35	2	3	3	3	3	3	3	3	23
36	3	3	4	3	3	3	4	4	27
37	5	4	4	3	4	4	5	4	33

78	3	3	3	3	4	4	4	4	28
79	5	3	3	3	5	4	5	5	33
80	5	5	5	5	5	5	5	5	40
81	5	5	5	5	5	5	5	5	40
82	5	5	5	5	5	5	5	5	40
83	4	4	4	4	4	2	2	3	27
84	4	5	5	4	5	5	4	5	37
85	2	2	3	4	4	4	4	3	26
86	5	5	5	5	5	5	5	5	40
87	5	5	5	5	5	5	5	5	40
88	5	5	5	5	5	5	5	5	40
89	5	4	4	4	4	5	4	4	34
90	5	4	4	4	5	5	5	3	35
91	5	5	5	5	5	5	5	5	40
92	4	3	3	3	3	3	3	5	27
93	4	5	4	4	4	5	5	4	35
94	5	5	5	5	5	5	5	5	40
95	3	3	2	4	4	4	4	4	28
96	4	4	4	4	4	4	5	5	34

Variabel Kepuasan Nasabah									
Responden	Soal								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	5	5	5	3	4	2	32
2	4	3	5	4	4	4	4	4	32
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	3	4	3	4	4	4	5	4	31
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	4	4	4	5	4	4	4	4	33
7	4	4	4	5	3	3	4	4	31
8	4	4	5	4	4	4	4	4	33
9	5	5	5	4	4	3	3	3	32
10	4	4	4	5	5	5	5	5	37
11	5	4	5	5	4	4	4	3	34
12	3	3	3	3	4	5	5	5	31
13	4	5	5	4	3	3	4	4	32
14	4	5	4	5	4	4	4	4	34
15	4	5	5	4	3	3	2	5	31
16	4	5	4	4	4	4	4	4	33
17	5	5	5	5	5	5	5	5	40
18	4	4	4	4	4	4	3	3	30
19	3	4	5	4	4	3	4	4	31
20	4	4	4	4	4	4	5	4	33
21	3	4	4	4	4	4	4	3	30
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	4	4	4	5	5	5	5	36
24	5	5	4	5	5	5	5	5	39
25	5	5	5	5	5	5	4	4	38
26	4	4	5	5	4	5	3	3	33
27	5	5	5	4	3	4	3	4	33
28	4	4	4	4	4	4	5	4	33
29	3	5	3	3	5	5	5	4	33
30	3	3	4	4	4	4	4	4	30
31	4	4	4	4	4	4	3	4	31
32	3	4	4	4	4	5	5	3	32
33	5	4	4	4	3	4	4	4	32
34	3	2	2	2	2	3	3	3	20
35	3	5	4	4	4	4	4	3	31
36	4	3	3	4	4	4	5	4	31
37	4	4	4	4	3	3	3	3	28

78	4	5	4	4	4	4	4	4	4	33
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
80	5	5	4	4	4	4	4	4	4	34
81	5	5	5	5	5	5	4	4	4	38
82	5	4	5	5	5	5	5	5	5	39
83	5	5	5	5	5	5	5	5	4	39
84	5	5	5	5	4	3	2	3	3	32
85	5	5	3	5	5	5	5	5	5	38
86	5	5	5	5	5	5	4	5	5	39
87	5	5	5	5	4	5	3	4	4	36
88	5	5	5	5	5	5	4	3	3	37
89	4	5	5	5	3	4	4	5	5	35
90	5	5	5	4	5	4	4	4	4	36
91	4	4	4	5	5	5	5	5	5	37
92	5	5	5	5	5	4	4	4	4	37
93	4	3	3	4	4	4	5	5	5	32
94	4	4	4	4	3	3	3	3	3	28
95	4	3	4	3	2	3	4	4	4	27
96	4	4	4	4	4	4	4	5	5	33

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.016	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Soal_8	Pearson Correlation	.465**	.456**	.452**	.492**	.652**	.556**	.665**	1	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Total_Score	Pearson Correlation	.778**	.770**	.804**	.701**	.779**	.818**	.775**	.767**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

	Sig. (2-tailed)	.001	.116	.006	.001	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Soal_8	Pearson Correlation	.382**	.246*	.215*	.334**	.591**	.661**	.462**	1	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000	.016	.035	.001	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Total_Score	Pearson Correlation	.684**	.661**	.634**	.714**	.714**	.735**	.656**	.690**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Correlations

		Soal_1	Soal_2	Soal_3	Soal_4	Soal_5	Soal_6	Soal_7	Soal_8	Total_Score
Soal_1	Pearson Correlation	1	.671**	.673**	.621**	.474**	.505**	.299**	.474**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Soal_2	Pearson Correlation	.671**	1	.595**	.671**	.527**	.489**	.273**	.379**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.007	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Soal_3	Pearson Correlation	.673**	.595**	1	.669**	.473**	.430**	.254*	.402**	.738**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.013	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Soal_4	Pearson Correlation	.621**	.671**	.669**	1	.654**	.575**	.467**	.494**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Soal_5	Pearson Correlation	.474**	.527**	.473**	.654**	1	.694**	.577**	.430**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Soal_6	Pearson Correlation	.505**	.489**	.430**	.575**	.694**	1	.624**	.594**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Soal_7	Pearson Correlation	.299*	.273**	.254*	.467**	.577**	.624**	1	.626**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.003	.007	.013	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Soal_8	Pearson Correlation	.474**	.379**	.402**	.494**	.430**	.594**	.626**	1	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Total_Score	Pearson Correlation	.769**	.747**	.738**	.844**	.795**	.806**	.681**	.721**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Keunggulan Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	8

Hasil Uji Reliabilitas Penerapan Nilai Islam

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	8

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	8

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2023)

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.38999942
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.057
	Negative	-.066
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.641	2.752		1.323	.189		

Keunggulan Produk	.207	.066	.222	3.123	.002	.949	1.054
Penerapan Nilai Islam	.675	.072	.662	9.320	.000	.949	1.054

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hasil Uji Heterokedastisitas Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.263	1.771		1.842	.069
Keunggulan Produk	.074	.043	.180	1.740	.085
Penerapan Nilai Islam	-.095	.047	-.211	-2.044	.054

a. Dependent Variable: Abs_Res

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.745 ^a	.555	.545	3.426	1.764

a. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai Islam, Keunggulan Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.641	2.752		1.323	.189
Keunggulan Produk	.207	.066	.222	3.123	.002
Penerapan Nilai Islam	.675	.072	.662	9.320	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hasil Uji Statistik F (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1359.240	2	679.620	57.893	.000 ^b
	Residual	1091.749	93	11.739		
	Total	2450.990	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai Islam, Keunggulan Produk

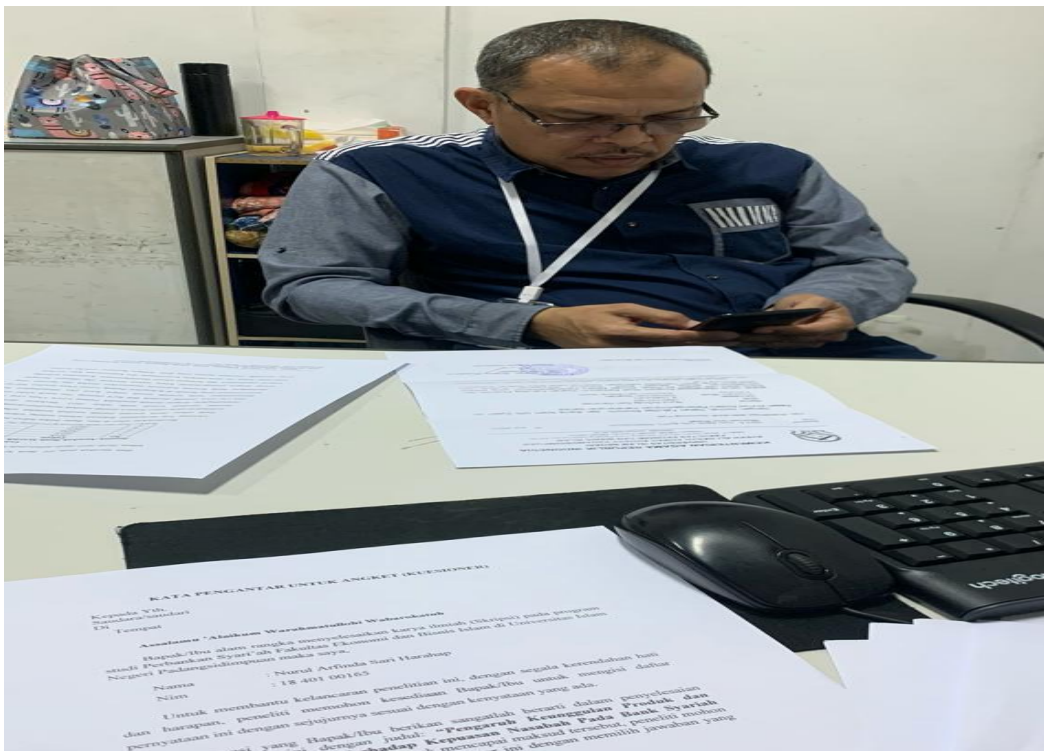
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.641	2.752		1.323	.189
	Keunggulan Produk	.207	.066	.222	3.123	.002
	Penerapan Nilai Islam	.675	.072	.662	9.320	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

DOKUMENTASI





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 2149/In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/08/2022
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

29 Agustus 2022

Yth. Ibu;

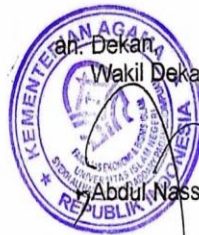
1. Windari : Pembimbing I
2. Indah Permata Sari Siregar : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Nurul Arfinda Sari Harahap
NIM : 1840100165
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah.

Untuk itu, diharapkan kepada Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.