

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK TABUNGAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH**

**(Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor
Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan)**



SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat Memeperoleh
Gelar Sarajana Ekonomi dalam bidang
Perbankan Syariah*

Oleh

**SUSILAWATI
NIM. 18 401 00032**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2025

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK TABUNGAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH**

**(Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor
Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan)**



SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi dalam Bidang
Perbankan Syariah*

Oleh

**SUSILAWATI
NIM. 18 401 00032**

PEMBIMBING I

**Azwar Hamid, M.A.
NIP.198603112015031005**

PEMBIMBING II

**Ihdi Aini, M.E.
NIP. 198912252019032010**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2025

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Susilawati**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 16 Juni 2025
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. Susilawati yang berjudul “pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan)”**. 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



Azwar Hamid, M.A.
NIP. 198603112015031005

PEMBIMBING II



Ihdi Aini, M.E.
NIP. 198912252019032010

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Susilawati
NIM : 18 401 00032
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : **Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan).**

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 12 tahun 2023.

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 3 tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-DarryPadangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 16 Juni, 2024

Saya yang menyatakan,



Susilawati

NIM . 18 401 00032

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

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Susilawati**
NIM : 18 401 00032
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exslusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan)”**.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary 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 : 16 Juni 2025

Yang menyatakan,



Susilawati

NIM. 18 401 00032



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

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Susilawati
NIM : 18 401 00032
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.

Ketua

Delima Sari Lubis, M.A
NIDN. 2012058401

Sekretaris

Ihdi Aini, M.E
NIDN. 2025128903

Anggota

Delima Sari Lubis, M.A
NIDN. 2012058401

Ihdi Aini, M.E
NIDN. 2025128903

Dr. Rosnani Siregar, M.Ag
NIDN. 2026067402

Indah Sari, M.E
NIDN. 2025049403

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Senin/23 Juni 2025
Pukul : 10.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/71 (B)
Indeks Predikat Kumulatif : 3,45
Predikat : Sangat Memuaskan



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

PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK TABUNGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan)

Nama : SUSILAWATI

NIM : 1840100032

Telah dapat diterima untuk memenuhi
Syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, Juli 2025
Dekan,




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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1196 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/04/2022
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

20 April 2022

Yth. Bapak/Ibu:

1. Azwar Hamid : Pembimbing I
2. Ihdi Aini : Pembimbing II

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

Nama : Susilawati
NIM : 1840100032
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan).

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/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.



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 : 3824 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/10/2023
Sifat : Biasa
Lamp : 1 berkas
Hal : Mohon Izin Riset

30 Oktober 2023

Yth; Pimpinan Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Susilawati
NIM : 1840100032
Semester : XI (Sebelas)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul **"Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan)"**. Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 19790526200604 1 004

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No. : 35 /B/KC PSP-SRT/VI/2025

Padangsidimpuan, 23 Juni 2025 M
27 Zulhijah 1446 H

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UMTS
Di Tempat

Perihal : Keterangan izin penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,
Semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-NYA kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan surat dari Dekan FEBI UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan nomor 3824/ Un.28/G.1/G.4c/TL.00/10/2023 tanggal 30 Oktober 2023 perihal izin Riset yang menerangkan:

Nama	: Susilawati
NIM	: 1840100032
Semester	: XI (Sebelas)
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan judul skripsi "**Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT.Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama(Kcu) Padangsidimpuan)**" dengan ini kami sampaikan telah kami terima dan berikan izin untuk melakukan *penelitian* serta pengambilan data pendukung yang diperlukan untuk selesainya judul skripsi tersebut diatas dengan ketentuan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan nasabah dan Bank.

Demikianlah surat ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya oleh yang bersangkutan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
KC PADANGSIDIMPUAN



BRANCH MANAGER

PT. Bank Muamalat Indonesia,Tbk
Kantor Cabang Padang Sidempuan
Jl. Baginda Oloan / Gatot Subroto No. 08
Padang Sidempuan 22718

T 0634 - 22999
F 0634 - 27837
E www.bankmuamalat.co.id

www.muamalatbank.com

ABSTRAK

Nama : Susilawati

NIM 1840100032

Judul : Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan)

Keunggulan produk tabungan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dapat diartikan bahwa dengan produk jasa yang berkualitas, maka nasabah akan memperoleh kepuasan dalam menggunakan jasa perbankan. Keputusan membeli produk dapat dilakukan oleh konsumen apabila produk tabungan yang tersedia mempunyai kualitas yang baik, lengkap, dan terjangkau yang memuaskan. Sehingga akan membuat konsumen lebih senang karena produk yang diinginkannya tidak mengecewakan. Kepuasan nasabah merupakan penelitian dari nasabah atas penggunaannya barang atau jasa dibandingkan penggunaannya. kepuasan nasabah menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal kedepannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus diubah karena pelanggan tidak puas atau dirugikan. Jika kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan sangat baik dan unggul atau berkualitas maka nasabah akan puas. Dengan keunggulan produk dan kualitas pelayanan perusahaan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah. Bank Muamalat Indonesia telah berdiri sejak tahun 1991 dan Bank muamalat indonesia merupakan bank pertama murni syariah di Indonesia namun keberadaan Bank Muamalat Indonesia ini belum mendapat perhatian yang optimal dalam tatanan industri perbankan nasional. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keunggulan produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Pembahasan dalam penelitian ini berkaitan dengan teori-teori yang digunakan antara lain: pengertian kepuasan nasabah, keunggulan produk tabungan, kualitas pelayanan, pengertian tabungan dan macam-macam tabungan. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah di bank muamalat indonesia padangsidempuan yaitu berjumlah 206 nasabah, sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 67 responden. Teknik pengumpulan sampel yaitu secara acak atau (Random Sampling). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Normalitas, Uji Asumsi Klasik, Uji t dan Uji f dengan menggunakan bantuan SPSS Versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh keunggulan produk tabungan, dan kualitas pelayanan berpengaruh dalam kepuasan nasabah di Bank muamalat Padangsidempuan. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima H_0 ditolak, yang menunjukkan bahwa secara parsial keunggulan produk tabungan dan kualitas pelayanan berpengaruh dalam kepuasan nasabah di Bank Muamalat Padangsidempuan dan dibuktikan juga dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka secara simultan keunggulan produk tabungan dan kualitas pelayanan berpengaruh dalam kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Padangsidempuan.

Kata Kunci: Kepuasan, Keunggulan dan Kualitas.

ABSTRACT

Name : Susilawati
Reg. Number : 1840100032
Thesis Title : The Effect of Savings Product Excellence and Service Quality on Customer Satisfaction (Case Study on PT. Bank Muamalat Indonesia Main Branch Office (KCU) Padangsidempuan)

The superiority of savings products is one of the factors that affect satisfaction, it can be interpreted that with quality service products, customers will get satisfaction in using banking services. The decision to buy products can be made by consumers if the available savings products have good, complete, and affordable quality that is satisfactory. So that it will make consumers happier because the product they want does not disappoint. Customer satisfaction is a research from customers on the users of goods or services compared to their users. Customer satisfaction is the company's benchmark for how things will go in the future or even some things that must be changed because customers are dissatisfied or disadvantaged. If the quality of service and product quality provided is very good and superior or quality, then customers will be satisfied. With product excellence and service quality, the company is able to provide satisfaction to customers. Bank Muamalat Indonesia has been established since 1991 and Bank Muamalat Indonesia is the first purely sharia bank in Indonesia, but the existence of Bank Muamalat Indonesia has not received optimal attention in the national banking industry order. The purpose of this study is to determine the influence of the superiority of savings products and service quality on customer satisfaction. The discussion in this study is related to the theories used, including: the definition of customer satisfaction, the advantages of savings products, service quality, the definition of savings and various types of savings. The type of research used is the quantitative type. The population in this study is 206 customers, the sample used in this study is 67 respondents. The sample collection technique is random or (Random Sampling). The data collection techniques used in this study are the Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Classical Assumption Test, t-test and f test using the help of SPSS Version 23. The results of the study show that the influence of the excellence of savings products, and the quality of service have an effect on customer satisfaction at Bank muamalat Padangsidempuan. This is evidenced by the value of the $t_{cal} > t_{table}$, then H_a is accepted H_0 is rejected, which shows that partially the excellence of savings products and service quality affects customer satisfaction at Bank Muamalat Padangsidempuan and is also evidenced by the value of $F_{cal} > F_{table}$, then simultaneously the excellence of savings products and service quality affect customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia Pandangsidempuan.

Keywords: Satisfaction, Excellence and Quality.

بہخص انٹج

سوسلاوات

الاسی

0334044421:

رقی انتسجم عنوا

آخر انتسن ٲ بنتجاء الادخار وجودج انخديج عہی رضا العلآء (دراسج حاج ٲ یکنآ انفرع انرسن ٲ نئک یعالیاء انونسآ تاداعسڈاٲ وآ)

انٹج

ا جج یرجاء الادخاس ٲٲ اء انکایم انز نوئس گآ انشطا، گٲٲ ٲفسن رنک نآ یغ جج انزُجاء انخديج سخصم انکلاء گآ انشطا ٲ اسرخداو انخدياء انصشفخ. گٲٲ نھسرھگ انخار لئاس شساء یرج یا ارا کآ یرجاء الادخاس انزُجاء راخ جج گانخ کایھج ئاسکاس یمنج یسطخ. تءٹ نجکم انسرھگ اکئش سکاآج لا انزُج انز شذو لا خآ آیانی. ا سطا انکم ٲٲ ٲمى انکم ٲسرخداو انسھج ا انخدياء یماسج ٲانسرخداو، سطا انکم ٲٲ یکاس نھشکھ ٲل کفخ سش الیس ٲ انسرمم ا حر ٲکٲ الیس انز خآ دغش ا لا انکلاء غش ساط ا یرعشن. ارا کآ جج انخديج جج انزُج انمذیج جج جآ یرفلج ا راخ جج گانخ، فسک انکم ساط. یغ ذرُ انزُج جج انخديج ٲئ انشکھ لادسج گآ ٲفسن انشطا نھکلاء. لذ داسس نك یکایلاخ انس ا یر گلو 1991، کڈ نك یکایلاخ انس ا ال نك اسلاي تعد ٲ انس ا، نك جج نك یکایلاخ انس ا نی خط تالازو الیم ٲ انصاگھ انصشفخ انغج. گآ انغض ی رُ انساس ٲٲ دءنڈ دائن ذٲی یرجاء الادخاس جج انخديج گآ سطا انکلاء. ذرکھک انالش ٲ رُ انساس تانطشأ انسرخديج، ی ش ایس آخس: یٲو سطا انکلاء، یرا یرجاء الادخاس، جج انخديج، یٲو الادخاس ااع الادخاس انفرھج. ع انٹٹ انسرخداو ٲٲ انٹٹ انک. کآ یجرع رُ انساس ا انکلاء ٲ نك ییالاخ انس ا تاداعسڈاٲ، حٹ نھج یجگئ 202 گم، کآ انکج انسرخديج ٲ رُ انساس 26 بئبا. اسھب جع انکاخ ٲٲ اسھب جع انکاخ انکشاب ا (سادو سايئج). ا نماخ جع انئآخ انسرخديج ٲ انساس ٲٲ نماخ ذھم انئآخ انسرخديج ٲ رُ انساس ٲٲ آخرئاس انصلاخ، آخرئاس انٹلج، آخرئاس انکاسج، آخرئاس الافراض انکلاسک، آخرئاس انجئ، آخرئاس انزاي تاسرخداو انزريج الإصائخ نھکھو الاجرائخ الإصااس 23. اظشخ انزائج ا دائن ذٲی یرجاء الادخاس جج انخديج کآ ن دائن گآ سطا انکلاء ٲ نك ییالاخ انس ا تاداعسڈاٲ، رُج رنک ی خلال لئ افسطخ انفا لئ افسطخ انصفشخ ذی سٲ افسطخ انصفشخ، یا شش ان ذٲی یرجاء الادخاس جج انخديج ن دائن جزئ گآ سطا انکلاء ٲ نك ییالاخ انس ا تاداعسڈاٲ رُج رنک ی خلال انمخ انزايخ نرفی یرجاء الادخاس جج انخديج ٲ سطا انکلاء ٲ نك ییالاخ انس ا تاداعسڈاٲ

انکھآ انفاآھ انرضا وانسن ٲ وانجودج.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian Shalawat serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, madinatul „ilmi, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Indonesia)”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Pada bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terimakasih utamanya kepada:

1. Bapak Prof. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag selaku wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, serta Bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, serta Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Prof.Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, M.si, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Dr. Sarmiana, M.A selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, serta seluruh civitas akademika UIN SYAHADA Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
4. Bapak Azwar Hamid, M.A. selaku Pembimbing I dan Ibu Ihdi Aini, M.E, selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah ibu berikan.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Azwar Hamid, M.A selaku validator peneliti yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti.
7. Bapak serta Ibu dosen UIN Syahada Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.
8. Teristimewa saya hanturkan kepada keluarga tercinta Ayahanda Zainul Akmal dan Ibunda Salbiyah yang telah mendidik dan selalu berdoa tiada hentinya, yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material,

serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah putra-putrinya, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada kedua orang tua tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga Firdaus-Nya.

9. Terima kasih kepada bapak Salikin dan ibu Rahmi, yang selalu berusaha memberikan dukungan, semangat, dan bantuan doa kepada peneliti agar tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Terimakasih juga peneliti ucapkan kepada adik-adik tercinta yaitu: Lusiana, Rahul, Srikendari yang turut menyemangati peneliti dalam mengerjakan skripsi ini, dan kepada saudara/i serta seluruh keluarga lainnya yang turut mendoakan selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada sahabat saya yang telah memberikan sumbangan dan pikirannya untuk menyelesaikan penelitian ini, Eli Syafitri S.E, Novika Daniati S.E, Lisa Andriani Saputri Siregar S.E, Kholijah Pakpahan S.E, Pratini Ayu Aringga S.E, Shinta Nauli Pasaribu S.E, Saripa Hannum Siregar S.E, Sukma Anjani Manurung S.E, dan teman-teman seperjuangan di Program Ekonomi Syariah satu mahasiswa angkatan 2018 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah memberikan dukungan dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. 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.

Disini peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amin ya robbal‘alamin.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Juni 2025
Peneliti,

SUSILAWATI
NIM. 18 401 00032

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Pedoman konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya dengan huruf latin.




Huruf Arab	Nama Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṡa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ر	ṡal	ṡ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
ش	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṡad	ṡ	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṡa	ṡ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„„	Komater balik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
و	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..“..	Apostrof
ي	Ya	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

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	<i>Fathah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	I	I
	<i>Dommah</i>	U	U

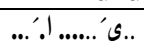
b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	<i>fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	<i>fathah dan alif atau ya</i>	<i>ā</i>	a dan garis atas

...,◌ِ..	<i>Kasrah dan ya</i>	\bar{i}	i dan garis di bawah
...,◌ُ	<i>dommah dan wau</i>	\bar{u}	u dan garis di atas

3. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. *Ta marbutah* hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.

b. *Ta marbutah* mati

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 (Tsaydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system 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 system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ا. Namun dalam tulisan 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 huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal 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 bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui 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 dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan kalau penu

lisan 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 takterpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. Pedoman Transliterasi Arab-Latin. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN MENUYUSUN SKRIPSI SENDIRI

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	7
D. Defenisi Operasional Variabel.....	7
E. Rumusan Masalah.....	9
F. Tujuan Penelitian	9
G. Kegunaan Penelitian	10

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori	11
1. Kepuasan Nasabah.....	11
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	11
b. Kepuasan Nasabah dalam Islam.....	12
c. Indikator Kepuasan Nasabah	14
d. Manfaat Kepuasan Nasabah.....	15
e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	16
2. Keunggulan Produk Tabungan	16
a. Pengertian Keunggulan Produk Tabungan	16
b. Dimensi Kualitas Produk Tabungan.....	17
3. Kualitas Pelayanan.....	18
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
b. Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	23
c. Dimensi Kualitas Pelayanan	24
4. Tabungan.....	24

a. Pengertian Tabungan	24
b. Tujuan Tabungan.....	25
c. Macam-macam Tabungan.....	25
B. Penelitian Tedahulu.....	30
C. Kerangka Pikir.....	34
D. Hipotesis.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
B. Jenis Penelitian	37
1. Populasi dan Sampel.....	37
2. Sumber Data.....	39
3. Insteumen Pengumpulan Data.....	39
4. Teknik Analisis Data	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
1. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.....	46
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
3. Uji Heteroskedasita.....	54
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
C. Keterbatasan Penelitian	60

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	62
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I	Jumlah Nasabah Tabungan di Bank Muamalat Indonesia.....	5
Tabel II.I	Defenisi Operasional Variabel	8
Tabel III.II	Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel IV.III	Penetapan Skor Angket.....	40
Tabel V.III	Kisi-kisi Angket	41
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas Keunggulan Produk Tabungan.....	49
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan... ..	50
Tabel IV.3	Hasil Uji Kepuasan Nasabah.....	51
Tabel IV. 4	Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel IV. 5	Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel IV. 6	Hasil Uji Linearbilitas.....	52
Tabel IV. 7	Hasil Uji Multikolinearitas... ..	53
Tabel IV. 8	Hasil Uji Heteroskedasitas	54
Tabel IV. 9	Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	55
Tabel IV. 10	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	55
Tabel IV. 12	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Hasil Uji Data dengan SPSS 23
- Lampiran 3 : Surat Pernyataan Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Permohonan Riset
- Lampiran 5 : Surat Balasan Riset
- Lampiran 6 : Surat Validitas Angket

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan seperti perbankan merupakan instrument penting dalam memperlancar jalannya pembangunan suatu bangsa. Saat ini perbankan syariah telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat. Banyaknya bank syariah yang berdiri, konsumen akan dihadapkan pada banyak pilihan akan produk bank syaria^h yang ditawarkan.

Bank sebagai lembaga intermediasi, menerima simpanan dari nasabah dan meminjamkan kepada nasabah lain yang membutuhkan dana. Dalam lembaga syariah tidak terdapat sistem bunga karena prinsip operasionalnya menggunakan bagi hasil. Keberadaan Bank Syariah dalam sistem Perbankan di Indonesia sebenarnya telah dikembangkan sejak tahun 1991 sejarah dengan UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Karena belum secara tegas mengatur mengenai pengembangan lembaga keuangan tersebut, melainkan hanya mengenai sistem bagi hasil. Oleh karena itu, pada tahun 1998 dilakukan amandemen Undang-Undang tentang Perbankan Syariah No. 10 tahun 1998 yang berisi tentang peningkatan peranan bank syariah untuk menampung aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Arah kebijakan regulasi ini dimaksudkan agar ada peningkatan peranan bank nasional sesuai fungsinya dalam menghimpun dana menyalurkan dana masyarakat dengan prioritas koperasi, pengusaha kecil, dan menengah serta seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.¹

¹AbdulRasyid, “*Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*,” Dalam [Http://BussinesLaw](http://BussinesLaw). Bisnus.Ac.Id, Diakses Pada Tanggal 20 Mei 2023 Pukul 22.45 WIB.

Era globalisasi persaingan bisnis menjadi semakin sangat tajam, baik dipasar domestik (nasional) maupun dipasar Internasional. Dalam dunia perbankan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Untuk mengantisipasinya, dunia perbankan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki, dan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat dan agar dapat diterima dibidang pemasaran.

Tujuan utama lembaga keuangan syariah adalah mencari keuntungan. Untuk itu, lembaga keuangan syariah harus bersaing antara satu dengan yang lainnya dengan berbagai cara, di antaranya dengan cara meningkatkan pelayanan dan kualitas produk. Cara lain lembaga keuangan memenangkan persaingan dengan cara memberikan kepuasan kepada nasabah, sebab ketika nasabah telah menemukan lembaga keuangan syariah yang memberinya suatu kepuasan, maka mereka akan loyal terhadap lembaga keuangan tersebut. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan nasabah. Nasabah dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja sesuai harapan, nasabah puas, dan jika kinerja melebihi harapan, nasabah sangat puas, senang, dan gembira. Kepuasan nasabah dapat memberikan manfaat, diantaranya yaitu hubungan antara nasabah dan bank, dimana nasabah akan menjadi nasabah tetap di bank tersebut apabila dalam kualitas yang didapatkannya merasa puas atau baik sesuai dengan harapan.

Kepuasan nasabah adalah evaluasi pasca pembelian, dimana alternatif yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan nasabah.² Kepuasan pelanggan memiliki tujuan yang sangat penting. Dalam keadaan pasar yang sangat kompetitif, kepuasan nasabah hanya merupakan prediksi yang lemah terhadap nasabah yang tetap bertahan. Bank perlu memonitor dan meningkatkan tingkat kepuasan nasabahnya. Beberapa perusahaan berpikir bahwa cara memperhatikan kepuasan nasabah adalah dengan mencatat keluhan, tetapi sebagian nasabah merasa bahwa menyampaikan keluhan tidak sebanding dengan usahanya, atau mereka tidak tahu bagaimana atau kepada siapa mereka harus menyampaikan keluhan itu, dan mereka berhenti membeli.³ Menurut Kotler dan Keller, beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah meliputi keunggulan produk tabungan dan kualitas pelayanan.⁴

Keunggulan produk tabungan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan dapat diartikan bahwa dengan produk jasa yang berkualitas, maka nasabah akan memperoleh kepuasan dalam menggunakan jasa perbankan. Keputusan membeli produk dapat dilakukan oleh konsumen apabila produk tabungan 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. Keunggulan kompetitif produk adalah superioritas dan atau pembedaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan tawaran *competitor*. 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

²Freddy Rangkuti, *Customer Service & Call Center Berdasarkan ISO 9001*, (Jakarta: Kompas Gramedia Building, 2013), hal. 7.

³Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2006), hal.96.

⁴Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management Thirteenth Edition, Alih Bahasa Bob Sabran, Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas, Jilid I*, (Jakarta, Erlangga, 2009), hal.139.

pelanggan, juga dari faktor subjektif mereka (suka dan tidak suka).⁵ Masalah lain yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah yaitu kualitas pelayanan.

Faktor kualitas pelayanan merupakan kunci agar suatu bank dapat memenangkan persaingan yang terdapat dalam industri perbankan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya.⁶

Pelayanan yang optimal saat ini menjadi andalan lembaga perbankan dalam mewujudkan kepuasan nasabah. Pelayanan pelanggan tidak terlalu mahal untuk menjaga nama baik produk atau perusahaan dari pelanggan dibandingkan dengan menarik pelanggan baru atau menarik kembali pelanggan yang hilang atau beralih pada produsen lain. Pelayanan yang semakin akurat maka kepercayaan pelanggan semakin tinggi dan pelayanan yang cepat berarti pelanggan memperoleh kenyamanan dalam menggunakan jasa. Pelayanan yang lamban akan membuat pelanggan kecewa dan kondisi ini akan mengakibatkan beralihnya pelanggan pada penyedia jasa yang lain. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat

⁵Nirlia Okta Wirda, “*Pengaruh Promosi Dan Keunggulan Produk Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Gadai Emas (Rahn) Pada Pt. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya*”, *Skripsi*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2021), hal. 6.

⁶Fahtira Virdha Noor, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center Ii Hpai Kota Bengkulu)*”, *Skripsi*, (Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu, 2020), hal. 1.

pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).

Perkembangan kantor PT. Bank Muamalat Indonesia kantor cabang utama (KCU) Padangsidempuan juga sejalan dengan perkembangan produk tabungan. Produk tabungan yang ditawarkan terdiri dari tabungan prima berhadiah, tabungan rencana berencana, tabungan haji, dan tabungan hijrah. Dapat dilihat dari Tabel 1 bahwasanya terjadi penurunan nasabah yang menabung di PT. BankMuamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.

Tabel. II
Jumlah Nasabah Tabungan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan Tahun 2018-2023

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2018	1.366
2.	2019	1.178
3.	2020	1.027
4.	2021	715
5.	2022	656
6.	Januari-Juni 2023	206
TOTAL		5.148

Sumber: Wawancara Bersama Pihak Bank Muamalat Indonesia KCU Kota Padangsidempuan

Berdasarkan tabel di atas, Pada tahun 2018 terjadi pertumbuhan nasabah sebesar 1.366 orang, tahun 2019 terjadi penurunan nasabah menjadi 1. 178 orang, pada tahun 2020 terjadi penurunan nasabah menjadi 1.027 orang, pada tahun 2021 terjadi penurunan nasabah menjadi 715 orang, dan pada tahun 2022 terjadi penurunan nasabah menjadi 656 orang. Kemudian pada bulan januari sampai dengan juni 2023 terjadi penurunan nasabah menjadi 206 orang. Dari tabel dapat terlihat terjadi penurunan jumlah nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan dan penurunan ini sangat signifikan. Menurunnya jumlah nasabah juga berarti semakin banyaknya rekening tabungan yang ditutup. Dengan menurunnya jumlah nasabah yang menabung juga menggambarkan

semakin berkurangnya kepuasan nasabah terhadap PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan. Semakin menurunnya kepuasan nasabah ini disebabkan keunggulan produk dan kualitas pelayanan yang diberikan bank.

Penelitian yang dilakukan oleh Raudhatul Zahrah Rahfizah, dkk, dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan, menyatakan bahwa:

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan iB Hasanah terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan yang dilihat melalui uji statistik F dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil uji statistik t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,935 dan kualitas produk tabungan iB Hasanah berpengaruh positif dan signifikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.⁷

Kemudian berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muthia Anggraeni dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Bandung, menyatakan bahwa:

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa, variabel pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Muamalat Kota Bandung dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, selanjutnya variabel keunggulan produk mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Muamalat Kota Bandung dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.⁸

Berdasarkan latar belakang masalah yang diketahui di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap Bank Muamalat Kantor Cabang Utama(KCU) Padangsidempuan dengan judul **“Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan dan**

⁷Raudhatul Zahrah Rahfizah, dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan “, Jurnal Nisbah, Vol. 6, No. 1, 2020, hal. 23.

⁸Muthia Anggraeni, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Bandung “, Jurnal Riset Ilmu Ekonomi dan Bisnis, Vol. 2, No. 1, 2022, hal. 65.

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas peneliti peneliti yang berjudul “Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan”. Maka yang menjadi identifikasi masalah yaitu sebagai berikut :

1. Terjadi penurunan jumlah nasabah yang menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan dalam waktu 5 tahun terakhir yaitu 2018-2022.
2. Semakin banyaknya rekening tabungan yang ditutup pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.

C. Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penelitian ini, perlu kiranya dibatasi agar hasilnya akurat, serta pembahasannya lebih spesifik dan lebih mendalam. Selain itu keterbatasan waktu, ilmu dan dana yang dimiliki oleh peneliti juga menjadi salah satu aspeknya. Maka peneliti membatasi penelitian ini kepada pengaruh keunggulan produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah variabel penelitian yang dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis.⁹ Untuk lebih memahami judul peneliti ini, maka peneliti mencantumkan definisi operasional

⁹V. Wiratma Sujarweni, *Metodologi Penelitian, Cet.I*, (Yogyakarta: Pustakabaru press, 2014), hal.86-87.

variabel terkait dengan judul peneliti ini. Definisi operasional variabel dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel II. I Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah merupakan respon pelanggan terhadap ketidakpuasan antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dilakukan setelah pemakaian. ¹⁰	a. Kesesuaian harapan b. Minat menggunakan kembali c. Kesiediaan merekomenda sikan. ¹¹	<i>Interval</i>
2.	Keunggulan Produk Tabungan (X ₁)	Keunggulan produk merupakan salah satu hal utama yang diperhatikan dalam perusahaan, keunggulan merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang utama memberi kepuasan kepada konsumen yang melebihi atau paling tidak sama dengan keunggulan produk dari pesaing. ¹²	a. Performance (kinerja) b. Reliability (keandalan) c. Feature (fitur) d. Durability (daya tahan) e. Conformance (kesesuaian) f. Design (desain). ¹³	<i>Interval</i>
3.	Kualitas Pelayanan (X ₂)	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk	a. Kepatuhan (Compliance) b. Jaminan (Assurance) c. Keandalan (Realibity) d. Buktifisik(Tan	<i>Interval</i>

¹⁰Muhammad Fauziannur, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPD KALTIM Syariah Cabang Samarinda", *JTEM: Jurnal Ilmu Ekonomi Mulawarman*, Vol. 3, No. 4, 2018, hal. 1.

¹¹Inggang Perwangsa, *Etika Pemasaran dan Kepuasan Konsumen dan Pemasaraan Perbankan Syariah*, (Malang: UB Pers, 2017), hal. 57.

¹²Joko Bagio Santoso, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun)", *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vol. 16, No. 01, 2019, hal. 129-130.

¹³Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2004), hal. 136.

		memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat pula dikatakan sebagai pengendalian dari keunggulan untuk memenuhi keinginan nasabah. ¹⁴	gibles) e. Empati(Empathy) f. Tanggapan (Responsiveness). ¹⁵	
--	--	--	---	--

E. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah keunggulan produk tabungan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan?
3. Apakah keunggulan produk tabungan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan?

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh keunggulan produk tabungan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.

¹⁴Riyadin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)", *Jurnal Simplex*, Vol. 2, No. 1, 2019, hal. 43.

¹⁵Raysa Sekar Putri, "Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Semarang", *Skripsi*, (Semarang: UIN Walisongo, 2019), hal. 18.

3. Untuk mengetahui pengaruh keunggulan produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.

G. Kegunaan Penelitian

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

1. Bagi Peneliti

Dapat memberikan pengetahuan mengenai pengaruh keunggulan produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.

2. Bagi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi pembelajaran dan bagi akademis untuk peneliti selanjutnya di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada peneliti selanjutnya. Serta dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam penulisan skripsi berikutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*factio*” (melakukan dan membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu itu memadai. Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan. Secara konseptual kepuasan merupakan hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan yang dilakukan oleh pembeli dengan konsekuensi yang diantisipasi.¹⁶

Menurut Kotler bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang tau jasa).

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas dan sebaliknya jika kinerja memenuhi dan melebihi harapan maka konsumen akan merasa puas. Apabila perusahaan

¹⁶ Sumarti Murti, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Liberty, 2011), hal. 88.

Salah satu keharusan muslim adalah menjalin hubungan, yaitu *hablum minallah* (hubungan yang baik dengan Allah) dan *hablum minannas* (hubungan yang baik dengan manusia), Allah SWT berfirman:

“Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatupun. dan berbuat baiklah kepada dua orang tua, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, Ibnu sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri.” (Q.S. An-Nisaa: 36)¹⁷

Ayat di atas maksudnya manusia harus menjalani hubungan yang baik kepada Allah SWT, dengan menyembah dan menunjukkan pengabdian kepada-Nya tanpa syirik, baik yang besar maupun yang kecil. Dan ayat di atas menjelaskan hubungan manusia yang satu dengan yang lainnya saling membutuhkan, sudah seharusnya manusia bisa menjalin hubungan yang sebaik-baiknya.

¹⁷Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Banten: Kementrian Agama RI, 2012), hal. 89.

c. Indikator Kepuasan Nasabah

Bahwa kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen.

Menurut Hawkins dan Lonney indikator kepuasan pelanggan terdiri dari:

1) Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:

- a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2) Minat Menggunakan Kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk menggunakan kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:

- a) Berminat untuk datang kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan.
- b) Berminat untuk menggunakan kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk.
- c) Berminat untuk menggunakan kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3) Kesediaan Merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

- a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

d. Manfaat Kepuasan Nasabah

Beberapa manfaat program kepuasan pelanggan antara lain:

- 1) Dapat berdampak positif pada loyalitas pelanggan, berpotensi menjadi sumber di masa pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*);
- 2) Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan (terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan);
- 3) Menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi dengan prediksi aliran ke masa depan;
- 4) Meningkatkan toleransi harga (terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok), pelanggan juga cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions*, dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan; dan
- 5) Meningkatkan *bargaining power relative* perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.¹⁸

¹⁸Inggang Perwangsa, *Etika Pemasaran dan Kepuasan Konsumen dan Pemasaraan Perbankan Syariah*, (Malang: UB Pers, 2017), hal. 57-61.

e. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah

Adapun yang menjadi faktor kepuasan nasabah dalam hal ini adalah:¹⁹

- 1) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 2) Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 3) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
- 4) Emosional Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 5) Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
- 6) Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

2. Keunggulan Produk Tabungan

a. Pengertian Keunggulan Produk Tabungan

Keunggulan produk merupakan salah satu faktor pembentuk persepsi nilai konsumen. Dalam pandangan konsumen, nilai suatu produk merupakan kualitas produk yang dinikmati konsumen dengan pengorbanan sejumlah uang atau sumber daya yang lain. Sedangkan produk sendiri adalah segala sesuatu yang

¹⁹Lupiyo Adi, dkk, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Salemba Empat: Jakarta, 2001), hal. 63-65.

dapat ditawarkan ke suatu pasar untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan. Produk-produk yang ditawarkan tersebut meliputi barang fisik, jasa, orang, tempat, organisasi dan gagasan.²⁰

Adapun keunggulan produk adalah keseluruhan barang dan jasa yang berkaitan dengan keinginan konsumen yang secara keunggulan produk sudah layak diperjual belikan sesuai harapan dari pelanggan. Pelanggan senantiasa melakukan penilaian terhadap kinerja suatu produk menciptakan kualitas produk dengan segala spesifikasinya sehingga dapat menarik minat pelanggan untuk melakukan pembelian terhadap produk tersebut.²¹

b. Dimensi Keunggulan Produk Tabungan

Terdapat 6 dimensi dari keunggulan produk yang perlu diperhatikan oleh setiap produsen yang ingin mengejar kepuasan konsumen terhadap kualitas produk, yaitu:²²

- 1) *Performance* (kinerja) adalah dimensi yang paling dasar dan berhubungan dengan fungsi utama dari suatu produk. Konsumen akan sangat kecewa apabila harapan mereka terhadap dimensi ini tak terpenuhi.
- 2) *Reliability* (keandalan) adalah dimensi *performance* dan *reability* sepiintas terlihat mirip tetapi mempunyai perbedaan yang jelas. *Reability* lebih menunjukkan probabilitas produk gagal menjalankan fungsinya.
- 3) *Feature* (fitur) adalah dimensi ini dapat dikatakan sebagai aspek sekunder. Seperti contoh produk elektronik, fitur-fitur yang ditawarkan dapat dilihat pada menu *remote control*. Karena perkembangan teknologi, maka fitur

²⁰Wahyu Tri Yuliasuti S.A, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mudharabah Di Bmt Surya Mandiri Mlarak Ponorogo," *Skripsi*, (Ponorogo: Stain Ponorogo, 2013), hal. 16.

²¹Teuku Edyansyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk", *Skripsi*, (Aceh: Universitas Malikussaleh, 2014), hal. 187.

²²Wahyu Tri Yuliasuti S.A, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mudharabah Di BMT Surya Mandiri Mlarak Ponorogo," *Skripsi*, (Ponorogo: Stain Ponorogo, 2013), hal. 16-18.

menjadi target para produsen untuk berinovasi dalam upaya memuaskan pelanggan.

- 4) *Durability* (daya tahan) adalah suatu pengukuran terhadap siklus produk, baik secara teknis maupun waktu. Produk disebut awet kalau sudah banyak digunakan atau sudah lama sekali digunakan. Yang pertama awet secara teknis dan yang kedua awet secara waktu.
- 5) *Conformance* (kesesuaian) adalah dimensi ini menunjukkan seberapa jauh sesuatu produk dapat menyamai standar atau spesifikasi tertentu. Produk yang mempunyai conformance yang tinggi, berarti produknya sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
- 6) *Design* (desain) adalah dimensi ini banyak menawarkan aspek emosional dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Dimensi ini dimasukkan dalam *driver emotional* faktor.

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Philip Kotler sebagaimana dikutip oleh Yanuar, kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut kemulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan. Adapun menurut Tjiptono, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Lewis dan Boomas dalam Gasperzs dikutip oleh Dyah Kusumawati dan Abdul Syakur menyatakan bahwa

kualitas dinyatakan sebagai pengukuran tingkat jasa yang diberikan atau disalurkan sesuai dengan harapan konsumen.²³

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggaraan pelayanan. Menurut Kotler dalam buku Daryanto, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.²⁴

1) Pelayanan dalam Perspektif Islam

Pelayanan dalam Islam telah mengajarkan bahwa memberikan suatu layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan berikan yang berkualitas kepada orang lain.

2) Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam Islam, setiap aktivitas hidup selalu terkait dengan aturan Syariah. Demikian halnya dalam penyapaian jasa, setiap aktivitas yang terkait harus didasari oleh kepatauhan terhadap Syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika. Perkembangan organisasi jasa syariah telah memberikan dimensi baru dalam pengukuran kualitas jasa. Ada enam dimensi untuk mengukur kualitas jasa pada lembaga keuangan syariah. Metode ini

²³Dyah Kusumawati Dan Abdul Syakur, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Komunikasi Words Of Mouth (Studi Pada PT BPR BKK Demak Cabang Sayung, Kab. Demak)," *Skripsi*, (Demak: Universitas Sultan Fatah, 2016), hal. 148.

²⁴Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gaya Medika, 2014), hal. 135.

menggunakan lima dimensi yang terdapat dan *SERVQUAL* dan menambahkan dimensi *compliance*/ kepatuhan (kepatuhan terhadap syariat Islam). Kemudian keenam dimensi itu dikenal dengan *CARTER Model*, yakni *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. *CARTER Model* dapat digunakan mengukur kualitas jasa pada lembaga yang menjadikan Syariah sebagai dasar organisasinya. Dimensi *CARTER* jika dijelaskan dalam konsep Islam adalah sebagai berikut:

a) Kepatuhan (*Compliance*)

Kepatuhan merupakan dimensi terpenting dalam pengukuran kualitas jasa syariah karena kepatuhan terhadap syariah merupakan wujud eksistensi seorang muslim. *Compliance* adalah kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan Allah SWT. Syariah Islam merupakan pedoman sekaligus aturan yang diturunkan Allah SWT untuk diamalkan oleh para pemeluknya dalam setiap kehidupan agar tercipta keharmonisan dan kebahagiaan.

b) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah hal yang berkaitan dengan pengetahuan yang luas seorang karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap ramah/sopan, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Pengetahuan dan kemahiran atas suatu produk hanya diperoleh dari sebuah proses belajar yang tekun dan bersungguh-sungguh. Islam selalu memerintahkan agar setiap Muslim senantiasa belajar dengan tekun dan terus meningkatkan kemampuan dirinya.

Peningkatan pengetahuan personal sungguh sangatlah penting bagi organisasi jasa. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas terhadap

sebuah jasa, akan mampu berbicara lebih luas tentang jasa tersebut dan dapat menyampaikan jasa lebih baik kepada pelanggan. Proses penyampaian jasa yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap organisasi, karena pelanggan akan membandingkan informasi yang dia dapat dengan pengalaman setelah menggunakan jasa. Apabila informasi yang didapat berbanding lurus dengan pengalaman maka persepsi positif pelanggan terhadap produk jasa tersebut akan semakin bertambah, dan selanjutnya dapat mendorong keputusan pelanggan untuk menggunakannya kembali pada masa yang akan datang.

Bagian lain dari dimensi *Assurance* adalah sikap karyawan yang ramah dan sopan. Hal tersebut dapat menarik perhatian dan membentuk hubungan baik antara kedua belah pihak. Sikap tersebut merupakan bagian dari etika perdagangan yang harus dijalankan oleh setiap muslim. Allah SWT juga memerintahkan kepada setiap muslim untuk mengucapkan kata kata yang baik ketika berinteraksi dengan orang lain.

c) Keandalan (*Reliability*)

Andal dalam menyampaikan kinerja yang telah dijanjikan kepada pelanggan secara akurat, merupakan kemampuan yang memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Artinya, pelanggan dapat melihat dan memberikan kesan positif secara spontan atas kinerja jasa yang diberikan oleh organisasi terjamin, tepat, dan terasa memberikan kemudahan bagi pelanggan. Andal tidaknya kinerja itu dapat dari sistematika pelayanan dalam bentuk pelayanannya.

Keandalan merupakan inti dari kualitas jasa, karena pelanggan menilainya berdasarkan pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut.

Itu sebabnya, sebuah organisasi jasa syariah harus mampu menyediakan jasa yang telah dipublikasikannya secara andal dan akurat. Konsep kualitas jasa dalam perpektif syariah adalah bentuk evaluasi kognitif dari pelanggan atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyadarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral sesuai sebagaimana telah dijelaskan oleh *syara'*.

d) Bukti Fisik (*Tangible*)

Hal ini menyangkut fasilitas fisik organisasi yang tampak, peralatan yang digunakan, serta bahan komunikasi yang digunakan oleh organisasi jasa. Bukti fisik merupakan tampilan fisik yang akan menunjukkan identitas organisasi sekaligus faktor pendorong munculnya persepsi awal pelanggan terhadap suatu organisasi jasa. Ketidakmampuan organisasi dalam menampilkan bukti fisiknya dengan baik, akan melemahkan citra serta dapat menciptakan persepsi negatif pada pelanggan. Sebuah organisasi jasa syariah harus mengkreasi bentuk fisik bangunan dan peralatan yang menunjang operasionalnya sedemikian rupa sehingga pelanggan merasa nyaman dan memiliki kepercayaan terhadap organisasi tersebut.

Hal ini ditunjukkan dengan penampilan fisiknya mencerminkan nilai-nilai Islam, mulai dari kenyamanan, ketersediaan fasilitas, kebersihan, hal lain yang berkaitan dengan penampilan fisik yaitu organisasi jasa syariah yang dapat membantu setiap muslim untuk meningkatkan keimanan dan ketakwaan.

e) Empati(*Empathy*)

Bagian ini menyakut kepedulian organisasi terhadap maskud dan kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik dengan pelanggan,dan perhatian khusus terhadap mereka. Sebuah organisasi jasa syariah harus senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap masing-masing pelanggannya yang ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diringi kepahaman tentang kebutuhan pelanggan. Mendekatkan dan mempererat hubungan antara manjemen, pemasar dengan pelanggannya sehingga membentuk interaksi positif yang menguntungkan kedua belah pihak.

f) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hal ini menyangkut sumber daya organisasi untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat (*responsive*) dan tepat. Daya tanggap merupakan bagian dari profesionalitas. Organisasi profesionalitas senantiasa berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik, memerhatikan harapan dan masukan dari pelanggan serta meresponnya dengan cepat dan tepat.²⁵

b. Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan secara umum adalah untuk menunjang pemasaran terhadap nasabah atau pelanggan. Apabila tujuan telah terlaksana maka manfaat secara umum dari pelayanan bisa didapatkan yaitu meningkatkan loyalitas pelanggan. Konsep loyalitas pelanggan ditandai dengan pembelian secara berulang kali, sehingga perusahaan akan tetap *survive* dalam jangka panjang dan meningkatkan laba perusahaan.

²⁵Raysa Sekar Putri, “Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Semarang”, *Skripsi*, (Semarang: UIN Walisongo, 2019), hal. 18-26.

c. Manfaat Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memberikan manfaat layanan sangat besar bagi pelanggan, karyawan maupun perusahaan:

- 1) Manfaat Bagi Pelanggan
 - a) Pemenuhan kebutuhan
 - b) Penghargaan mendapatkan layanan yang baik
 - c) Kepercayaan sebagai mitra bisnis, dan
 - d) Kepercayaan terhadap perusahaan yang profesional.
- 2) Manfaat Bagi Karyawan
 - a) Meningkatkan kepercayaan diri
 - b) Menumbuhkan kepuasan diri
 - c) Menumbuhkan semangat bekerja.
- 3) Manfaat Bagi Perusahaan
 - a) Peningkatan citra profesional
 - b) Kelangsungan usaha terjamin dan
 - c) Meningkatkan laba perusahaan.²⁶

4. Tabungan

a. Pengertian Tabungan

Tabungan adalah simpanan dan penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Pengertian tabungan menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang

²⁶Mariatul Adila, “Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok)”, *Skripsi*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2017), hal. 18-19.

disepakati, tetapi tidak dapat di tarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Tabungan tidak dapat ditarik menggunakan cek atau dipindahbukukan menggunakan bilyet giro dan surat perintah pembayaran lainnya. Dengan demikian, tabungan hanya dapat ditarik dengan mendatangi bank, atau menggunakan kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) pada bank yang telah menyediakan peralatan tersebut. Seperti halnya simpanan giro, simpanan tabungan juga mempunyai syarat-syarat tertentu bagi pemegangnya dan persyaratan masing-masing bank berbeda, tujuan nasabah menyimpan uang di rekening tabungan juga berbeda. Dengan demikian, bank dalam memasarkan produknya juga berbeda sesuai sasarannya.²⁷

b. Tujuan Menabung

Tujuan masyarakat menabung di bank antara lain:

- 1) Nasabah merasa aman menyimpan uangnya dalam bentuk tabungan di bank.
- 2) Nasabah dapat menarik tabungannya dengan mudah karena bank memberikan kemudian dalam hal penarikan, misal adanya mesin ATM yang tersebar dimana-mana. Bahkan dengan adanya ATM bersamalebih memudahkan nasabah untuk menarik tabungannya di mesin ATM bank lain.
- 3) Untuk penghematan, supaya seluruh penghasilannya tidak digunakan untuk belanja.²⁸

c. Macam-Macam Tabungan

- 1) Tabungan Muamalat

Produk simpanan yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia, bank pertama yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah di Indonesia.

²⁷Sumiyati, *Perbankan Dasar*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2018), hal. 142.

²⁸Fatkhudin Aziz, *Akuntansi Perbankan dan Keuangan Mikro*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2018), hal. 62.

Tabungan ini dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan nasabah, baik perorangan maupun lembaga, dengan prinsip-prinsip syariah.

2) Tabungan Muamalat Dollar

Produk tabungan syariah dari Bank Muamalat yang menggunakan mata uang dollar Amerika Serikat (USD) dan dolar Singapura (SGD). Tabungan ini diperuntukkan bagi nasabah perorangan maupun institusi yang memiliki kebutuhan transaksi dan investasi dalam mata uang asing, khususnya USD dan SGD. Fitur Tabungan Muamalat Dollar menggunakan akad Wadi'ah.

3) Tabungan Haji Arafah

Produk tabungan dari Bank Muamalat yang dirancang khusus untuk membantu nasabah mempersiapkan diri, baik secara finansial maupun administratif, dalam melaksanakan ibadah haji, serta memberikan berbagai keuntungan seperti bagi hasil yang menarik dan perlindungan asuransi. Dengan Tabungan Haji Arafah, nasabah dapat merencanakan ibadah haji dengan lebih matang dan terjamin, serta mendapatkan berbagai keuntungan yang ditawarkan oleh Bank Muamalat.

4) Tabungan Haji Arafah Plus

Produk tabungan dari Bank Muamalat yang dirancang khusus untuk memfasilitasi nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji reguler maupun haji pulsa, dengan cara yang lebih terencana dan terstruktur. Tabungan ini menawarkan kemudahan, perencanaan yang matang, jaminan kepastian keberangkatan, serta berbagai keuntungan finansial dan perlindungan asuransi. Dengan tabungan Haji Arafah Plus, nasabah dapat merencanakan

ibadah haji dengan lebih tenang dan fokus pada persiapan spiritual, tanpa perlu khawatir tentang aspek finansial.

5) Tabungan Muamalat Umroh

Produk tabungan syariah yang dirancang untuk membantu nasabah merencanakan dan mewujudkan ibadah umroh. Tabungan ini menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah dan menawarkan berbagai kemudahan serta fasilitas untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan tabungan Muamalat Umroh, nasabah dapat merencanakan ibadah umroh dengan lebih terstruktur dan sesuai dengan prinsip syariah.

6) TabunganKu

Jenis tabungan yang diperuntukkan bagi perorangan Warga Negara Indonesia dengan persyaratan mudah dan ringan, yang diselenggarakan bersama oleh bank-bank di Indonesia. Tujuannya adalah untuk mendorong budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. TabunganKu memiliki persyaratan pembukaan rekening yang sederhana, biasanya hanya membutuhkan KTP dan setoran awal yang terjangkau. Salah satu keunggulan produk TabunganKu adalah bebas biaya administrasi bulanan, sehingga saldo tabungan tidak akan terpotong setiap bulan.

7) Tabungan IB Muamalat Rencana

Produk tabungan syariah dari Bank Muamalat yang dirancang untuk membantu nasabah mencapai tujuan keuangan tertentu dengan setoran rutin bulanan. Tabungan ini menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah dan memiliki berbagai keunggulan, seperti bebas biaya administrasi, bagi hasil yang menarik serta fleksibilitas jangka waktu dan setoran. Tabungan ini

dirancang untuk membantu nasabah mencapai tujuan keuangan tertentu, seperti dana pendidikan, pernikahan, ibadah haji/umroh.

8) Tabungan Muamalat Prima IB

Produk tabungan syariah dari Bnak Muamalat yang menawarkan bagi hasil yang kompetitif dan fasilitas lengkap untuk mendukung transaksi finansial nasabah. Tabungan ini menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah dan memberikan berbagai keuntungan seperti bagi hasil yang menarik, kemudahan bertransaksi, serta fasilitas kartu Shar-e Debit dan layanan perbankan digital. Sistem bagi hasil yang digunakan dalam tabungan ini, dimana nasabah bertindak sebagai pemilik dana (*shahibul mal*) dan Bank Muamalat sebagai pengelola dana (*mudharib*).

d. Jenis-jenis Tabungan

1) Tabungan iB Hijrah

Tabungan ini menggunakan akad wadi'ah dan mudharabah, serta dilengkapi dengan kartu Shar-E Debit dan layanan e-banking.

2) Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan ini menawarkan bagi hasil yang kompetitif dan berbagai fasilitas, seperti kartu Shar-E Debit dan layanan e-banking.

3) Tabungan iB Hijrah Rencana

Tabungan ini dirancang untuk membantu nasabah mencapai tujuan keuangan tertentu dengan setoran rutin dan benefit asuransi jiwa.

4) Tabungan iB Simple

Tabungan untuk siswa/pelajar dengan persyaratan mudah dan sederhana, mendorong budaya menabung sejak dini.

5) Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah yang memiliki kebutuhan untuk berinvestasi menjalan ibadah haji, umroh, atau tujuan khusus lainnya, tersedia dalam mata uang IDR dan USD.

6) Tabungan iB Hijrah USD Berhadiah (TBUB)

Program hadiah dimuka bagi nasabah Tabungan Bisnis (Mudharabah) yang mengendepankan dana dalam mata uang USD selama periode tertentu.

7) Tabungan iB Hijrah Valas

Tabungan syariah yang dapat digunakan untuk transaksi dalam mata uang USD dan SGD.

8) Tabungan Prima Berhadiah (TPB)

Program tabungan dengan hadiah langsung tanpa diundi, dengan setoran minimal 50 juta rupiah selama 30-36 bulan.

9) Tabungan Muamalat Mudharabah Corporate iB

Tabungan berbasis akad mudharabah yang memberikan kemudahan bertransaksi dan bagi hasil yang kompetitif untuk nasabah non-perorangan.

10) TabunganKU

Tabungan dalam mata uang Rupiah (IDR) dengan persyaratan mudah untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah suatu penelitian-penelitian yang dilakukan oleh para ahli terdahulu sebelum peneliti ini. Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel III.II
Penelitian Terdahulu

No.	Identitas Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ihwan Arifin (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2018)	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Wadiah Pasar Pada PT. BPRS Safir Kota Bengkulu	Hasil penelitian dengan menggunakan uji F menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah tabungan wadiah pasar dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$. Berdasarkan uji t atau parsial pengaruhnya berbeda, kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan $0,072 > \alpha (0,05)$, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan $0,000 < \alpha (0,05)$ sedangkan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan $0,958 > \alpha (0,05)$. Variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 66,5% dengan nilai R Square (R^2) adalah 0,665 dan sisanya sebesar 33,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti harga, promosi, lokasi dan

			suasana. ²⁹
2.	Novita Sari, (Skripsi, Institut Islam Negeri Palopo, 2022)	Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi	Hasil dari uji t dan uji f variabel keunggulan produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi.
3.	Raudhatul Zahrah Rahfizah, dkk, (Jurnal Nisbah, Vol. 6, No. 1, 2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan	Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan iB Hasanah terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan yang dilihat melalui uji statistik F dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil uji statistik t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,935 dan kualitas produk tabungan iB Hasanah berpengaruh positif dan signifikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. ³⁰
4.	Miming Okta Nur Aini, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI	Dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa 1) terdapat Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BRI

²⁹Ihwan Arifin, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Wadiah Pasar Pada PT. BPRS Safir Kota Bengkulu", *Skripsi*, (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2018), hal. 7.

³⁰Raudhatul Zahrah Rahfizah, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan", *Jurnal Nisbah*, Vol. 6, No. 1, 2020, hal. 23.

		<p>Syariah Kcp Ponorogo</p>	<p>Syariah KCP Ponorogo, hal ini dapat diketahui dari nilai X_1 dengan Y adalah sebesar 0,858. Nilai ini menunjukkan hubungan yang kuat antara X_1 dengan Y. maksudnya kuat, koefien regresi variabel kualitas pelayanan diketahui juga dari Unstandardized Coefficients yang bernilai positif 0,247 dan nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. 2) Tidak terdapat pengaruh antara Keunggulan Produk terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo, hal ini dapat diketahui dari nilai X_2 dengan Y adalah sebesar 0,773. Nilai ini menunjukkan hubungan yang lemah positif dilihat dari nilai probability thitung variabel kenggulan produk $0,06 > 0,05$ menunjukkan hipotesis alternatif (H_{a2}) yang diajukan ditolak dan menerima H_0. 3) Ada pengaruh kualitas pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo. Hal ini dibuktikan dari analisis bahwa dengan taraf kesalahan 5% dengan R Square adalah 0,571 atau 57,1%. Hal ini berarti</p>
--	--	-----------------------------	---

			sebesar 57,1% kemampuan model regresi dari penelitian ini dalam menerangkan variabel dependent. Artinya, 57,1% variabel kepuasan nasabah bisa dijelaskan oleh variansi dari variabel kualitas pelayanan dan keunggulan produk. ³¹
5.	Muthia Anggraeni, (Jurnal Riset Ilmu Ekonomi dan Bisnis, Vol. 2, No. 1, 2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Bandung	Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa, variabel pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Muamalat Kota Bandung dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, selanjutnya variabel keunggulan produk mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Muamalat Kota Bandung dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. ³²

Pebedaan dan persamaan peneliti yang diteliti dengan penelitian tedahulu yaitu sebagai berikut:

1. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Ihwan Arifin dengan peneliti yaitu berbeda studi kasus dan penggunaan variabel X. Pada penelitian terdahulu menggunakan kualitas produk sebagai variabel X_1 , kualitas pelayanan sebagai variabel X_2 dan fasilitas sebagai variabel X_3 . Sedangkan peneliti menggunakan menggunakan keunggulan produk sebagai variabel X_1 dan kualitas pelayanan sebagai variabel X_2 . Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel Y.

³¹Miming Okta Nur Aini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah KCP Ponorogo", *Skripsi*, (Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2018), hal. 4.

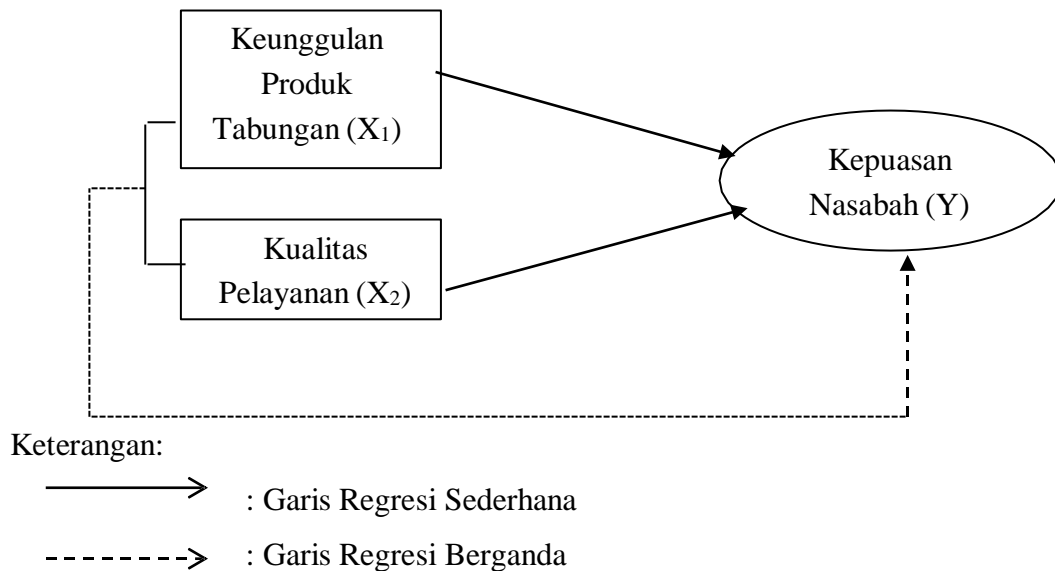
³²Muthia Anggraeni, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Bandung", *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 1, 2022, hal. 65.

2. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Novita Sari dengan peneliti yaitu berbeda studi kasus dan penggunaan variabel X. Pada penelitian terdahulu menggunakan keunggulan produk sebagai variabel X_1 dan penerapan nilai Islam sebagai variabel X_2 . Sedangkan peneliti menggunakan menggunakan keunggulan produk sebagai variabel X_1 dan kualitas pelayanan sebagai variabel X_2 . Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel Y.
3. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Raudhatul Zahrah Rahfizah, dkk, dengan peneliti yaitu berbeda studi kasus dan penggunaan variabel X. Pada penelitian terdahulu menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel X_1 dan kualitas produk sebagai variabel X_2 . Sedangkan peneliti menggunakan menggunakan keunggulan produk sebagai variabel X_1 dan kualitas pelayanan sebagai variabel X_2 . Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel Y.
4. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Miming Okta Nur Ainidengan peneliti yaitu berbeda studi kasus nya. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel Y.
5. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Muthia Anggraeni dengan peneliti yaitu berbeda studi kasus nya. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel Y.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir penelitian ini merupakan urutan-urutan logis dari pemikiran peneliti untuk memecahkan suatu masalah penelitian yang dituangkan dalam bentuk bagan dan penjelasannya. Berdasarkan pada hasil landasan teori dari penelitian terdahulu yang telah di uraikan di atas, kepuasan nasabah dipengaruhi oleh dua variabel dimana keunggulan produk sebagai variabel X_1 dan kualitas pelayanan sebagai variabel X_2 , maka secara sistematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar I.II
Kerangka Pikir



Keterangan dari kerangka pikir, dimana garis kerangka panah hitam menjelaskan bahwa variabel keunggulan produk tabungan (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) memengaruhi kepuasan nasabah. Sedangkan garis panah putus-putus menjelaskan bahwa variabel keunggulan produk tabungan (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara bersamaan (simultan) memengaruhi kepuasan nasabah.

D. Hipotesis

Hipotesis berasal dari dua kata yaitu hipo (belum tentu benar) dan tesis (Kesimpulan). Menurut Sekaran, hipotesis adalah sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis diantara dua atau lebih variabel yang di ungkap dalam bentuk pertanyaan yang dapat di uji.³³

³³Juliansyah Noor, *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai Dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2012), hal. 79.

Berdasarkan landasan teori dari kerangka pikir yang telah dikemukakan di atas, maka hipotesis yang diambil dalam penelitian ini adalah:

- H₁: Keunggulan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.*
- H₂: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.
- H₃: Keunggulan produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini yaitu di bank Muamalat Padangsidimpuan yang beralamat di Jl. Baginda Oloan/ Jl. Gatot Subroto No. 8 Sumatera Utara Kota Padangsidimpuan, Sumatera Utara, dan waktu penelitian mulai dari bulan Maret 2023 juni 2025.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang memperoleh penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menerapkan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang memerlukan data serta jawaban dari responden. Menurut Kasirin, penelitian kuantitatif merupakan suatu proses menemukan pengetahuan dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat yang dilakukan. Dalam penelitian kuantitatif hubungan antar variabel-variabel dianalisis dengan menggunakan teori yang objektif.³⁴

1. Populasi dan Sampel

Berikut penjelasan atas populasi dan sampel yaitu:

a. Populasi

Menurut Kuncoro populasi merupakan beberapa kelompok elemen yang terdiri dari objek, transaksi atau peristiwa yang dikaji untuk dijadikan sebagai objek kajian penelitian. Besarnya populasi yang akan dikaji dalam penelitian tergantung pada jangkauan kesimpulan yang akan dibuat atau

³⁴Wiratna Sujarni, *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hal. 39.

dihasilkan.³⁵Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan dari tahun 2018-2023 yaitu 206 nasabah.

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 dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus *representatif* (mewakili).³⁶

Sampel ialah wakil atau sebagian dari populasi yang akan diteliti. Proses pemilihan sampel dari populasi dengan tujuan mendapatkan kesimpulan umum mengenai populasi berdasarkan hasil penelitian terhadap sampel yang dipilih. Adapun rumus yang digunakan dalam menentukan banyaknya sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin, yakni sebagai berikut:

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Standar *error*

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{Ne^2 + 1} \\ &= \frac{206}{206 (0,1)^2 + 1} = 67,32 \end{aligned}$$

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 67 nasabah.

³⁵Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2013), hal. 146.

³⁶ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: PustakaBarupress, 2021). hal. 81.

Berdasarkan perhitungan diatas jumlah minimal sampel yang diambil adalah sebanyak 67 sampel. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling asidental (*accidental sampling*) yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap dapat digunakan sebagai sampel.³⁷

2. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data yang digunakan oleh peneliti ada dua sumber yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber yang informasi yang dicari. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui wawancara langsung pada saat pengisian kuesioner atau angket ke padan asabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.³⁸
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dengan cara tidak langsung atau melalui perantara, dimana data yang diperoleh telah tersedia dan siap diolah secara langsung.³⁹ Data sekunder diperoleh melalui media perantara terkait dengan topik penelitian berupa buku, jurnal, artikel, dan dokumen penting lainnya.

3. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen merupakan alat bantu bagi peneliti dalam menggunakan metode pengumpulan data atau informasi dari responden. Pada umumnya, cara pengumpulan data dapat menggunakan teknik seperti:⁴⁰

³⁷V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2021). hal. 60.

³⁸Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2014), hal.132.

³⁹Megasari Gusandra Saragih, dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif Dasar-Dasar Memulai Penelitian*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), hal. 27.

⁴⁰Juliansyah Noor, *Kupas Tuntas Data Penelitian Spss 22* (Jakarta: PT Elev Media Komputindo, 2014), hal. 41.

a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan mengamati objek penelitian secara langsung di hadapan responden yang mana mengajukan pertanyaan atau pernyataan kepada pihak yang diwawancarai untuk memberikan jawaban atas pertanyaan atau pernyataan tersebut.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode yang dipakai dengan cara mengumpulkan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar ataupun karya monumental dari seseorang.⁴¹

c. Angket atau Kuesioner

Menurut Sugiono “kuesioner” merupakan serangkaian daftar pertanyaan ataupun pernyataan yang disusun secara sistematis, kemudian diberi kepada responden untuk dilakukan pengisian jawaban angket. Kuesioner ditujukan kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama(KCU) Padangsidempuan. Dari setiap jawaban responden terdapat daftar pernyataan yang diajukan, kemudian diberi skor tertentu. Skor tersebut yaitu antara 1 sampai dengan 5, dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel IV.III
Penetapan Skor Alternatif atas Jawaban Kuesioner

Kategori Jawaban	Skor Pernyataan	
	Positif	Negatif
Sangat setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kurang Setuju (KS)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4

⁴¹Sugiyono, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), hal. 82.

Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5
---------------------------	---	---

Angket yang dibuat dalam penelitian ini yaitu tentang pengaruh keunggulan produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang akan disebutkan kepada para responden, adapun indikator angketnya sebagai berikut:

Tabel V.III
Kisi-Kisi Kuesioner Keunggulan Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

No.	Variabel	Indikator	Nomor Pernyataan
1.	Kepuasan Nasabah (Y)	1. Kesesuaian harapan 2. Minat menggunakan kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan	1,2 dan 3 4,5 6
2.	Keunggulan Produk Tabungan (X ₁)	1. Performance (kinerja) 2. Reliability (keandalan) 3. Feature (fitur) 4. Durability (daya tahan) 5. Conformance (kesesuaian) 6. Design (Desain)	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10 11,12
3.	Kualitas Pelayanan (X ₂)	1. Kepatuhan (Compliance) 2. Jaminan (Assurance) 3. Keandalan (Realibity) 4. Buktifisik(Tangibles) 5. Empati(Empathy) 6. Tanggapan (Responsiveness).	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10 11,12

4. Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui kelayakan setiap butir-butir daftar pertanyaan dalam mendefinisikan variabel. Dengan kata lain suatu instrument pengukuran yang valid tentunya mengukur apa yang hendak diukur.⁴² Menilai suatu kevalidan suatu variabel dapat dilihat dari nilai *Corrected Item Total Correlation* dari masing-masing pertanyaan dengan rumus:

- a) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan berkorelasi signifikan (dinyatakan valid).
- b) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan berkorelasi signifikan (dinyatakan tidak valid).

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indikator tingkat keandalan atau konsistensi terhadap suatu hasil pengukuran. Suatu pengukuran disebut reliabel atau memiliki keandalan jika konsisten ketika memberikan jawaban yang sama.

Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *Cronbach Alpha* $> 0,6$ maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut reliabel. Jika *Cronbach Alpha* $< 0,6$ maka pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur variabel tersebut tidak reliabel.⁴³

⁴²Morisson, *Metode Penelitian Survey*, (Jakarta: Kencana, 2014), hal. 103.

⁴³Morisson, hal.104.

b. Uji Normalitas

Pada dasarnya penarikan sampel penelitian telah melalui prosedur *sampling* yang tepat, namun tidak tertutup kemungkinan adanya penyimpangan. Oleh karena itu terhadap sampel yang diambil terlebih dahulu perlu dilakukan uji normalitas untuk mengetahui apakah sampel yang diambil berdasarkan dari populasi yang berdistribusi normal.⁴⁴

Uji normalitas biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Uji ini dilakukan berdasarkan pada uji *Kolmogrov Smirnov* (KS) dengan 2 sisi (*two tailed*). Kriteria yang digunakan adalah apabila hasil perhitungan KS dengan 2 sisi lebih besar dari 0,10 maka data berdistribusi normal dengan perhitungan bantuan program SPSS versi 25.

c. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen dan dependen mempunyai hubungan linear atau tidak dengan cara melihat data tersebut sesuai garis linier atau tidak. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* pada taraf signifikansi 0,10. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila nilai signifikansi kecil dari 0,10.⁴⁵

d. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji dalam regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikolinieritas adalah dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Jika nilai *tolerance* > 0,10, tidak terjadi multikolinieritas, namun

⁴⁴Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Analisis Data Penelitian* (Bandung: ALFABETA, 2015), hal. 157.

⁴⁵Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar, Aplikasi dan Pengembangannya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hal. 387.

jika nilai *tolerance* < 0,10, maka terjadi multikolinieritas. Sedangkan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji. Namun, jika nilai VIF > 10 maka artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika variance dari residual suatu pengamatan lain tetap. Disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak mengandung heteroskedastisitas. Bila signivikansi hasil korelasi < 0,10 (10%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastivitas dan sebaliknya.⁴⁶

e. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda pada umumnya digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independent terhadap variabel dependen dengan skala pengukuran interval atau rasio dalam suatu persamaan linear. Pengaruh variabel independen (karena umumnya ada korelasi antar variabel independen).⁴⁷

Dengan demikian, analisis regresi linier digunakan untuk mengkaji hubungan ketergantungan antara variabel terikat terhadap satu variabel atau lebih variabel.

Persamaan umum regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Nasabah

b₁ : Koefisien untuk Keunggulan Produk

⁴⁶ Nur Asnawi dan Masyhuri, *Metedologi Riset Manajemen Pemasaran*, (Malang: UIN Maliki press, 2011), hal.178.

⁴⁷ Syofian Siregar, *Statistik Paraemetrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hal. 89.

b_2 : Koefisien untuk Kualitas Pelayanan

a : Konstanta

X_1 : Keunggulan Produk

X_2 : Kualitas Pelayanan

e : Tingkat Kesalahan (error)

f. Pengujian Hipotesis

1) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model yang menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.⁴⁸

2) Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Setelah t_{hitung} diperoleh, maka untuk menginterpretasikan hasil berlaku ketentuan sebagai berikut:⁴⁹

a) Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung}$ atau $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_a diterima.

b) Jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a ditolak.

3) Uji simultan (Uji F)

Uji F adalah pengujian signifikan persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X_1 dan X_2) secara simultan terhadap variabel dependen (Y). Adapun kriteria pengujian uji F adalah:

⁴⁸Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*, Edisi 5 (Semarang: BP Universitas Dipenogoro, 2011), hal. 97.

⁴⁹Duwi Priyanto, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta: PT. Andi Offset, 2014), hal. 161.

- a) Dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima, maka variabel X_1 dan X_2 berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Y .
- b) Dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a ditolak, maka variabel X_1 dan X_2 tidak berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Y .

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan

a. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia

PT. Bank muamalat Indonesia memulai perjalanannya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'ul Tsani 1412 H. pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha Muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia.

Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H. Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan penawaran umum terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia dipeta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya diseluruh Indonesia. Pada

tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi Bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia.

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* sebagai Bank Syariah Islam, modern dan professional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional.

Sejak tahun 2015, Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah, Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi *“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”*.

b. Visi Dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan

1) Visi

“Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar Bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui ditingkat regional”.

2) Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁵⁰

c. Produk - produk PT. Bank Muamalat KCU Padangsidempuan

⁵⁰<http://www.Bankmuamalat.co.id>, diakses pada 11 Juni 2023, pukul 13.10 WIB.

- 1) Tabungan
- 2) Muamalat Prioritas
- 3) Giro
- 4) Deposito
- 5) Kartu *Shar- E Debit*
- 6) Pembiayaan
- 7) *Bancassurance*
- 8) *Smart Account Opening*
- 9) Investasi.⁵¹

d. Profil PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan

Sejarah berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan beroperasi pada tanggal 03 Juli 2003, untuk peresmian dibuka pada saat itu juga yang dibuka secara resmi oleh Dewan Komisaris dari kantor pusat Jakarta beserta rombongan bersama bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan dan di saksikan oleh Muspida, MUI, Kementerian Agama, pejabat setempat serta seluruh karyawan, yang pada saat itu berjumlah 16 orang.

Pimpinan 1 di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan pada periode tahun 2003-2004 yaitu bapak Hasmal Sunandi. Setelah itu pada periode 2004-2008 pimpinan II oleh bapak Dedi Muliya, pada periode tahun 2008-2011 pimpinan III oleh bapak Armansyah Mirja. Kemudian periode IV tahun 2012-2015 dipimpin oleh bapak Ir. Fauzi, kemudian periode 2015-2018 dipimpin oleh bapak Muhammad Helmi, kemudian periode V tahun 2018 sampai sekarang dipimpin oleh ibu Efrida Yanti Siregar. Jumlah karyawan pada cabang

⁵¹Diakses Pada <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/produk-layanan-consumer> Pada Tanggal 12 Juni 2023, Pukul 10.12 WIB.

Padangsidimpun sebanyak 23 orang karyawan, sedangkan jumlah ATM sebanyak 2 buah yang terletak di cabang Padangsidimpun.

PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpun yang terletak di Jl. Gatot Subroto No. 8 Kota Padangsidimpun. Pada awalnya gedung ini digunakan untuk tempat bioskop, tetapi kemudian dikontrakkan untuk kantor PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpun. Lokasi ini mudah dijangkau, karena lokasinya berada di pusat kota, yang gedungnya berdampingan dengan Horas Bakery dan dekat dengan lokasi perkantoran Polres, Pengadilan Negeri Kota Padangsidimpun, serta Plaza Anugrah pusat pasar.

e. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi sebagai suatu garis hirarki yang mendeskripsikan berbagai komponen yang menyusun perusahaan, dimana setiap individu atau Sumber Daya Manusia pada lingkup perusahaan tersebut kemudian memiliki posisi dan fungsi masing-masing. Dari segi etimologi struktur berasal dari kata *structure* di artikan sebagai satu susunan unsur dan pelatihannya menurut pola penataan tertentu.

2. Uji Validitas Dan Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui validitas pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dilihat dari *correlation* item total yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV. 1 Hasil Uji Validitas Keunggulan Produk Tabungan (X₁)

Pernyataan	R _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,445	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk $df=n-2=67-2=65$ dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,2027	Valid
2	0,588		Valid
3	0,557		Valid
4	0,441		Valid
5	0,630		Valid

6	0,808		Valid
7	0,668		Valid
8	0,424		Valid
9	0,686		Valid
10	0,418		Valid
11	0,270		Valid
12	0,340		Valid

Sumber: Data diolah SPSS Versi 23

Jadi hasil uji validitas Keunggulan produk tabungan pada tabel IV.1 dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan soal 1 sampai 12 adalah valid karena kedua belas item pertanyaan tersebut nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan $df=n-2$ ($67-2$) = 65 berdasarkan uji signifikan 10% adalah 0,2027. Maka dapat dinyatakan bahwa item-item tersebut valid.

Tabel IV. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X₂)

Pernyataan	R_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,626	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk $df=n-2=67-2=65$ dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,2027	Valid
2	0,397		Valid
3	0,587		Valid
4	0,763		Valid
5	0,671		Valid
6	0,637		Valid
7	0,694		Valid
8	0,519		Valid
9	0,574		Valid
10	0,476		Valid
11	0,281		Valid
12	0,261		Valid

Sumber: Data diolah SPSS Versi 23

Jadi hasil uji validitas kualitas pelayanan pada tabel IV. 2 dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan soal 1 sampai 12 adalah valid karena kelima item pertanyaan tersebut nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan $df=n-2$ ($67-2$) =65 berdasarkan uji signifikan 10% adalah 0,2027. Maka dapat dinyatakan bahwa item-item tersebut valid.

Tabel IV. 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Pernyataan	R_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,822	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk $df=n-2=67-2=65$ dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,2027	Valid
2	0,622		Valid
3	0,777		Valid
4	0,802		Valid
5	0,774		Valid
6	0,430		Valid

Sumber: Data diolah SPSS Versi 23

Jadi hasil uji validitas kepuasan nasabah pada tabel IV. 3 dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan soal 1 sampai 6 adalah valid karena keenam item pertanyaan tersebut nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan $df = n-2$ ($67-2$) = 65 berdasarkan uji signifikan 10% adalah 0,2027. Maka dapat dinyatakan bahwa item-item tersebut valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Berikut hasil uji reliabilitas variable Keunggulan Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	<i>Keterangan</i>
Keunggulan Produk Tabungan	0,768	12	<i>Reliabel</i>
Kualitas Pelayanan	0,783	12	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Nasabah	0,786	6	<i>Reliabel</i>

Sumber: Data diolah SPSS Versi 23

Hasil uji reliabilitas pada tabel IV. 3 diperoleh kesimpulan bahwa hasil uji reliabilitas variable Keunggulan Produk Tabungan (X_1) diperoleh Cronbach's Alpha 0,768 > 0,60 sehingga variabel Keunggulan Produk Tabungan dinyatakan reliabel dan dapat diterima, variable Kualitas Pelayanan (X_2) Cronbach's Alpha 0,783 > 0,60 sehingga variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan reliabel dan dapat diterima, variabel Kepuasan Nasabah (Y) Cronbach's Alpha 0,786 > 0,60 sehingga variabel Kepuasan Nasabah dinyatakan reliabel dan dapat diterima.

c. Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 5 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		67
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	3.30732877
Most Extreme	Absolute	.062
Differences	Positive	.045
	Negative	-.062
Test Statistic		.062
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: Data diolah SPSS Versi 23

Dari hasil pengolahan diatas dapat di lihat nilai signifikansi (Asym. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai signifikansi lebih dari 0,1 ($0,200 > 0,1$) dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal karena nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $>$ dari 0,1 dengan menggunakan uji kolmogorov-smirnov.

d. Hasil Uji Linearitas

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined) Linearity	268.159	22	12.189	1.125	.359
		Deviation from Linearity	7.194	1	7.194	.664	.419
			260.966	21	12.427	1.147	.341
	Within Groups		476.617	44	10.832		
	Total		744.776	66			

dengan variabel terikat mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear jika nilai $\text{sig} > 0,1$, dan jika nilai $\text{sig} < 0,1$ maka dinyatakan tidak linier.

Tabel IV. 6 Hasil Uji Linearitas

Sumber: Data diolah SPSS Versi 23

Berdasarkan data diatas nilai linearity lebih besar dari 0,10. Jadi dapat disimpulkan nilai linearity $> 0,1$ ($7,194 > 0,1$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel dalam penelitian adalah linier.

e. Hasil Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinearitas

Hasil Uji Multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 7 Hasil Uji Multikolinearitas

<i>Coefficients^a</i>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	15.254	4.558		3.347	.001		
K_P_Tabung	.471	.112	.644	4.190	.000	.890	1.124
Kualitas Pelayanan	.439	.186	.362	2.359	.025	.890	1.124
N							

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah SPSS Versi 23

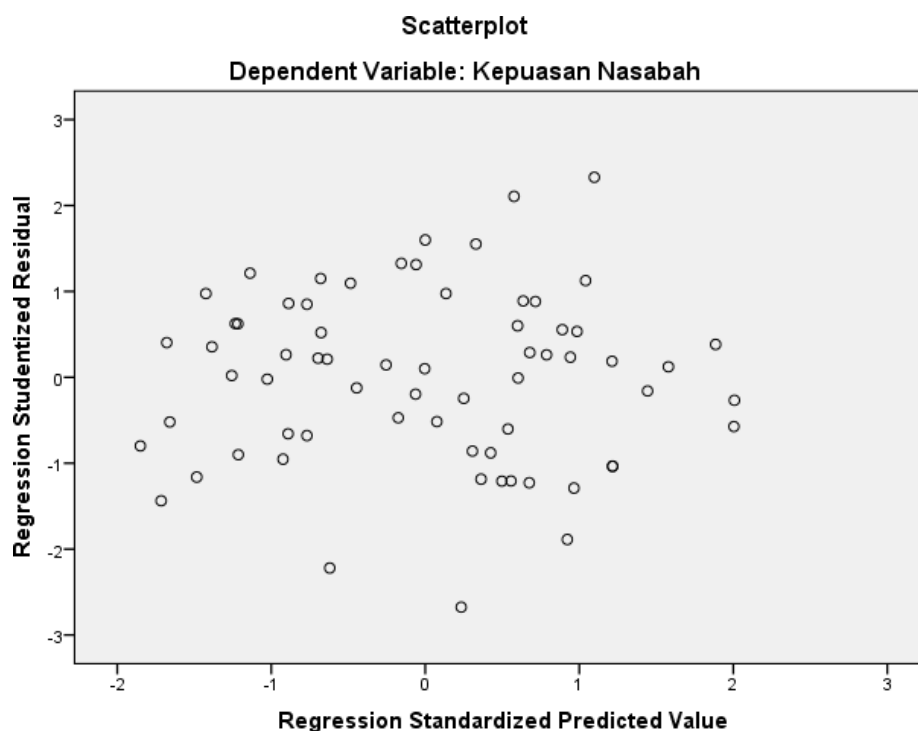
Dari hasil uji Multikoliniearitas pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai toleransi untuk variabel Keunggulan produk tabungan (X_1) adalah 0,890 dan nilai toleransi variabel kualitas pelayanan (X_2) adalah 0,890. Sehingga dapat disimpulkan nilai toleransi dari kedua variabel tersebut $> 0,1$ maka tidak terjadi multikoliniearitas.

Nilai VIF dari variabel Keunggulan produk tabungan (X_1) adalah 1,124 dan nilai VIF variabel kualitas pelayanan (X_2) adalah 1,124. Sehingga dapat disimpulkan dari dua variabel diatas berada diantara 1-10 maka tidak terjadi Multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar di atas dapat ditarik kesimpulan diagram pancar tidak membentuk pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi pada penelitian ini tidak mengandung heteroskedastisitas.

a. Hasil Uji Hipotesis

1) Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

Hasil uji Koefisien Determinasi R^2 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.625 ^a	.391	.349	3.929

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, K_P_ Tabungan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah SPSS Versi 23

Hasil analisis koefisien determinasi R^2 diperoleh (*R Square*) sebesar 0,349 atau 34% artinya variabel independen (keunggulan produk tabungan, kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah), sedangkan sisanya sebesar 66% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dipenelitian ini.

2) Hasil Uji Parsial (Uji t)

Hasil Uji Parsial (uji t) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 10 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.254	4.558		3.347	.001		
	K_P_ Tabungan	.471	.112	.644	4.190	.000	.890	1.124
	Kualitas Pelayanan	.439	.186	.362	2.359	.025	.890	1.124

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah SPSS Versi 23

Nilai untuk t_{tabel} dicari pada $\alpha = 10\%$ (0,1) dengan $df = n - k - 1$, dimana n = jumlah sampel dan k = jumlah variabel independen, jadi $df = 67 - 2 - 1 = 64$. Dengan signifikansi 0,1, maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1.66901.

a) Pengaruh keunggulan produk tabungan terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil uji t diatas nilai keunggulan produk tabungan memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,190 > 1,66901$, jadi dapat disimpulkan bahwa H_a diterima. Sehingga secara parsial (uji t) terdapat pengaruh keunggulan produk tabungan terhadap kepuasan nasabah.

b) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil uji t diatas nilai kualitas pelayanan memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,359 > 1,66901$, jadi dapat disimpulkan bahwa H_a diterima. Sehingga secara parsial (uji t) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah..

3) Hasil Uji Simultan (Uji f)

Hasil Uji Simultan (Uji f) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 11 Hasil Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	287.246	2	143.623	9.305	.001 ^b
	Residual	447.629	29	15.435		
	Total	734.875	31			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, K_P_ Tabungan

Sumber: Data diolah SPSS Versi 23

$F_{tabel} \alpha=10\%$ (0,1) dengan regresi (df1) adalah 2 dan residual (df2)= $n-k-1=67-2-1=64$, maka hasil untuk F_{tabel} diperoleh sebesar 2.39. Dari hasil uji signifikansi simultan dapat dilihat bahwa nilai f_{hitung} sebesar 9,305 dan F_{tabel} sebesar 2,39 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($9,305 > 2,39$), maka H_a diterima. Dan untuk nilai sig sebesar 0,001 sehingga nilai sig < dari 0,1, maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan variabel keunggulan produk tabungan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

b. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.254	4.558		3.347	.001		
	K_P_ Tabungan	.471	.112	.644	4.190	.000	.890	1.124
	Kualitas Pelayanan	.439	.186	.362	2.359	.025	.890	1.124

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah SPSS Versi 23

Hasil uji analisis regresi linear berganda maka persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = 15,254 + 0,471X_1 + 0,439X_2$$

Berdasarkan persamaan analisis regresi linear berganda diatas dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Nilai konstanta (a) dalam persamaan penelitian ini adalah sebesar 15,254 menyatakan bahwa keunggulan produk tabungan, dan kualitas pelayanan 0 maka kepuasan nasabah dalam menggunakan Tabungan nilainya sebesar 15,254 satuan.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel keunggulan produk tabungan (B_1) sebesar 0,471 menunjukkan bahwa setiap peningkatan keunggulan produk tabungan 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan Tabungan sebesar 0,471 satuan dengan nilai $15,254 + 0,471 = 15,725$ dengan asumsi variabel lain tetap. Koefisien bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara variabel keunggulan produk tabungan dengan kepuasan nasabah menggunakan tabungan.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (B_2) sebesar 0,442 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan tabungan sebesar 0,439 satuan dengan nilai $15,725 +$

0,439 = 16,164 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap tetap. Koefisien bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah menggunakan tabungan.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan). Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran angket yang disebarakan kepada seluruh nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan dan mengolah hasil jawaban responden dari angket yang peneliti sebarakan melalui SPSS versi

23. Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis yang dilakukan dengan uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji f), maka diperoleh hasil yaitu:

1. Hasil uji koefisien determinan (R^2)

Berdasarkan koefisien determinasi, hasil koefisien determinan menunjukkan bahwa nilai nilai R Square sebesar 0,391 atau sama dengan 39,1%. Artinya variabel bebas dalam penelitian ini yaitu keunggulan produk tabungan dan kualitas pelayanan mampu mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan nasabah sebesar 39,1%. Sisanya sebesar 60,9% dipengaruhi faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

2. Hasil uji parsial

a. Pengaruh keunggulan produk tabungan terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil uji diatas dapat dilihat bahwa pada variabel keunggulan produk tabungan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 4,190 nilai t_{tabel} sebesar 1,6691. Sehingga

$t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,190 > 1,66901$) maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan

bahwa terdapat pengaruh keunggulan produk tabungan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia.

Berdasarkan teori Dui Vetri (2021) menyatakan bahwa keunggulan produk tabungan merupakan superioritas atau pembeda yang lebih tinggi dibandingkan dengan tawaran kompetitor.⁵² Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fenny Syahputri bahwa keunggulan produk tabungan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,2174 > 1,96$).

b. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil diatas dapat dilihat bahwa pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,359 nilai t_{tabel} sebesar 1,66901. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,359 > 1,66901$) maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Padangsidempuan.

Berdasarkan teori Mila Sufiati (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tidak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain.⁵³ Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Auni Zakiyah bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,146 > 1,660$).

c. Pengaruh keunggulan produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan

Berdasarkan hasil F yang dilakukan pada penelitian ini diketahui bahwa keunggulan produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan

⁵² Dui Vetri, "Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan IB Hijrah Dan pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Curup hlm. 15.

⁵³ Mila Sufiati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh)," hlm 17.

nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan yaitu hasil uji F menyatakan bahwa variabel keunggulan produk tabungan dan kualitas pelayanan $F_{hitung} < F_{tabel}$ ($9,305 > 2,39$) disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh keunggulan produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.

Penelitian ini sejalan Mila Sufiati bahwa keunggulan produk tabungan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($19,821 > 3,16$).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa keunggulan produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, jadi baik buruknya keunggulan produk tabungan dan kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan itu tergantung keunggulan produk tabungan dan kualitas pelayanan yang mereka terima.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar memperoleh hasil sebaik mungkin. Namun, untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena masih terdapat keterbatasan. Beberapa keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah :

1. Dalam menyebar angket peneliti tidak dapat mengetahui tentang kejujuran responden dalam memberikan atau menjawab setiap pertanyaan yang sudah diberikan sehingga dapat untuk mempengaruhi validitas dan reabilitas.

2. Keterbatasan pada pengguna variabel independen hanya menggunakan variabel keunggulan produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan.
3. Keterbatasan materi berupa buku-buku referensi yang dibutuhkan peneliti dalam penulisan skripsi ini membuat peneliti mendapatkan kendala dalam teori pustakanya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan mengenai Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan). Maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa keunggulan produk tabungan memiliki pengaruh secara parsial terhadap minat menjadi nasabah yang di buktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,190 > 1,66901$.
2. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap minat menjadi nasabah yang di buktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,359 > 1,66901$.
3. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa keunggulan produk tabungan, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah yang di buktikan dengan $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $9,305 > 2,39$.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bank Muamalat Indonesia Padangsidempuan diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah, khususnya dalam meningkatkan produk tabungan.
2. Bagi nasabah Bank Muamalat Padangsidempuan sebaiknya lebih mendukung dalam meningkatkan produk tabungan di bank Muamalat Indonesia.

3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar menggunakan subjek penelitian dan perbedaan penelitian, sehingga menambah wawasan dalam penelitian tentang minat menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Padangsidempuan, serta diharapkan dapat memperoleh hasil yang lebih baik dari pada penelitian sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rasyid. "Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia," Dalam [Http://BussinesLaw.Bisnus.Ac.Id](http://BussinesLaw.Bisnus.Ac.Id), Diakses Pada Tanggal 20 Mei 2023 Pukul 22.45 WIB.
- Adi, L. dkk (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Adila, M. (2017). "Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok)". *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Anggraeni, M. (2022). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Bandung". *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi dan Bisnis*. 2 (1).
- Arifin, I (2018). "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Wadiah Pasar Pada PT. BPRS Safir Kota Bengkulu". *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
- Aziz, F. (2018). *Akuntansi Perbankan dan Keuangan Mikro*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Bungin, B. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gaya Medika.
- Edyansyah, T. (2014). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk". *Skripsi*. Aceh: Universitas Malikussaleh.
- Fauziannur, M. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPD KALTIM Syariah Cabang Samarinda". *JIEM: Jurnal Ilmu Ekonomi Mulawarman*. 3 (4).
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*, Edisi 5. Semarang: BP Universitas Dipenogoro.
- Irianto, A. (2010). *Statistik Konsep Dasar, Aplikasi dan Pengembangannya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

- Kusumawati, D. & Syakur, A. (2016). "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Komunikasi *Words Of Mouth* (Studi Pada PT BPR BKK Demak Cabang Sayung, Kab. Demak)". *Skripsi*. Demak: Universitas Sultan Fatah.
- Kementrian Agama RI. (2012). *.Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Banten: Kementrian Agama RI.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management Thirteenth Edition, Alih Bahasa Bob Sabran, Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas, Jilid I*. Jakarta, Erlangga.
- Masyhuri, N. A. (2011). *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Murt, S. (2011). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty.
- Morisson. (2014). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: Kencana.
- Priyanto, D.(2014). *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: PT. Andi Offset.
- Noor, F. V. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)". *Skripsi*. Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
- Noor, J. (2012). *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Noor, J. (2014). *Kupas Tuntas Data Penelitian SPSS 22*. Jakarta: PT Elev Media Komputindo.
- Nuraini, M. O. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah KCP Ponorogo". *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Perwangsa, I. (2017). *Etika Pemasaran dan Kepuasan Konsumen dan Pemasaraan Perbankan Syariah*. Malang: UB Perss.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: Kompas Gramedia Building.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Santoso, B. S. (2019). "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun)". *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*. 16 (01).

- Saragih, M. G. dkk. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Dasar-Dasar Memulai Penelitian*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Wirda, N. O. (2021). "Pengaruh Promosi Dan Keunggulan Produk Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Gadai Emas (*Rahn*) Pada Pt. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya". *Skripsi*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Rahfizah, R. Z. dkk. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan". *Jurnal Nisbah*. 6 (1).
- Putri, R. S. (2019). "Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Semarang". *Skripsi*. Semarang: UIN Walisongo.
- Riyadin. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)". *Jurnal Simplex*. 2 (1).
- Siregar, S. (2013). *Statistik Paraumetrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono, & Susanto, A. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS dan lisrelteoi dan Aplikasi Data Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sumiyati. (2018). *Perbankan Dasar*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian, Cet. I*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Sujarweni, V. W. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Yuliasuti, W. T. (2013). "Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mudharabah Di BMT Surya Mandiri Mlarak Ponorogo". *Skripsi*. Ponorogo: Stain Ponorogo.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : Susilawati
Nim : 1840100032
Tempat/Tanggal Lahir : Kebun Nenas/08 Juli 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Anak Ke : 1 dari 4 bersaudara

*Alamat : Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah, Kabupaten
Labuhan Batu, Sumatera Utara*

Motto : Utamakan Kebutuhan Bukan Kemewahan
Telepon/No Hp : 082267953887
Email : susilawati@gmail.com

B. Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Zainul Akmal
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Salbiyah
Pekerjaan : Ibu rumah tangga
Alamat : Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah, Kabupaten
Labuhan Batu

C. Latar Belakang Pendidikan

Tahun 2006 – 2012 : SD Negeri 115511 Pasar III
Tahun 2012 – 2015 : MTS Negeri 1 Panai Tengah
Tahun 2015 – 2018 : SMA Negeri 1 Panai Tengah
Tahun 2018 – 2024 : Program Sarjana (S1) Pebankan Syariah, Universitas Islam
Negeri (UIN) Syekh Ali Addary Padangsidempuan, Fakultas
Ekonomi Dan Bisnis Islam



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1196 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/04/2022
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

20 April 2022

Yth. Bapak/Ibu:

1. Azwar Hamid : Pembimbing I
2. Ihdi Aini : Pembimbing II

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

Nama : Susilawati
NIM : 1840100032
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan).

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/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.



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 : 3824 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/10/2023
Sifat : Biasa
Lamp : 1 berkas
Hal : Mohon Izin Riset

30 Oktober 2023

Yth; Pimpinan Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Susilawati
NIM : 1840100032
Semester : XI (Sebelas)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan)**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP.19790526200604 1 004

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No. : 35 /B/KC PSP-SRT/VI/2025

Padangsidimpuan, 23 Juni 2025 M
27 Zulhijah 1446 H

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UMTS
Di Tempat

Perihal : Keterangan izin penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,
Semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-NYA kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan surat dari Dekan FEBI UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan nomor 3824/ Un.28/G.1/G.4c/TL.00/10/2023 tanggal 30 Oktober 2023 perihal izin Riset yang menerangkan:

Nama	: Susilawati
NIM	: 1840100032
Semester	: XI (Sebelas)
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan judul skripsi "**Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT.Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama(Kcu) Padangsidimpuan)**" dengan ini kami sampaikan telah kami terima dan berikan izin untuk melakukan *penelitian* serta pengambilan data pendukung yang diperlukan untuk selesainya judul skripsi tersebut diatas dengan ketentuan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan nasabah dan Bank.

Demikianlah surat ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya oleh yang bersangkutan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
KC PADANGSIDIMPUAN



BRANCH MANAGER

PT. Bank Muamalat Indonesia,Tbk
Kantor Cabang Padang Sidempuan
Jl. Baginda Oloan / Gatot Subroto No. 08
Padang Sidempuan 22718

T 0634 - 22999
F 0634 - 27837
E www.bankmuamalat.co.id

www.muamalatbank.com