

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
NASABAH TABUNGAN IB MUAMALAT PADA PT. BANK
MUAMALAT INDONESIA, TBK CABANG PADANGSIDIMPUAN
CAPEM PANYABUNGAN**

SKRIPSI


*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Salah Satu Syarat-Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh:


**MASDALIPAH HARAHAHAP
NIM: 13 220 0160**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing I


**Nofinawati, SEI., MA
NIP: 19821116 201101 2 003**

Pembimbing II


**Windari, SE., MA
NIP : 19830510 201503 2 003**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

PADANGSIDIMPUAN

2018

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
JALAN TARBIYAH DAN ILMU ISLAM

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : Masdalipah Harahap
NIM : 13 220 0160
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
JenisKarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan iB Muamalat pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan Capem Panyabungan.** Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan 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 : Padangsidimpuan
Pada tanggal : 30 Oktober 2018

takan,

Masdalipah Harahap

METERAI TEMPEL
TGL
23059AFF370576027
6000
ENAM RIBU RUPIAH



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

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Masdalipah Harahap**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidempuan, 8 Nopember 2018

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Padangsidempuan

Di-

Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Masdalipah Harahap** yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan iB Muamalat pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan Capem Panyabungan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Nofinawati, SEL., MA
NIP: 19821116 201101 2 003

PEMBIMBING II

Windari, SE., MA
NIP : 19830510 201503 2 003

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Masdalipah Harahap
NIM : 13 220 0160
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan iB Muamalat pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan Capem Panyabungan**

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

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

Padangsidempuan, 30 Oktober 2018

Menyatakan,

Masdalipah Harahap
Nim: 13 220 0160





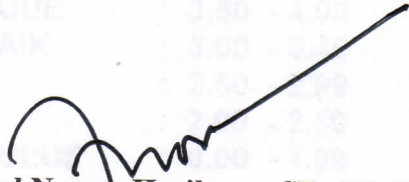
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. H. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

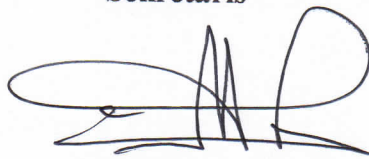
**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Masdalipah Harahap
Nim : 13 220 0160
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah
Tabungan iB Muamalat Pada PT. Bank Muamalat Indonesia,
Tbk Cabang Padangsidimpuan Capem Panyabungan


Ketua


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M. Si
NIP. 19790525 200604 1 004


Sekretaris


Muhammad Isa, ST., MM
NIP.19800605 201101 1 003

Anggota


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M. Si
NIP. 19790525 200604 1 004


Muhammad Isa, ST., MM
NIP.19800605 201101 1 003


Windari, SE., MA
NIP. 19831116 201101 2 003


Azwar Hamid, MA
NIP.19860311 201503 1 005

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah:

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Rabu/07 Nopember 2018
Pukul : 08.00WIB
Hasil/Nilai : 77,75 (B)
Predikat : AmatBaik
IPK : 3,42



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

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

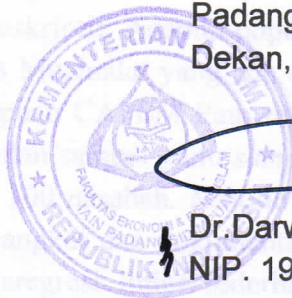
PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan
Nasabah Tabungan iB Muamalat Pada PT. Bank
Muamalat Indonesia, Tbk Cabang
Padangsidimpuan Capem Panyabungan.**

**NAMA : MASDALIPAH HARAHAP
NIM : 13 220 0160**

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

Padangsidimpuan, 12 Nopember 2018
Dekan,



Dr. Darwis Harahap, S.HI., M. SI
NIP. 19780818 200901 1 0015



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

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

Nomor : 2214/In.14/G.1/PP.00.9/11/2018
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

7 November 2018

Yth. Ibu;

1. Nofinawati : Pembimbing I
2. Windari : Pembimbing II

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

Nama : Masdalipah Harahap
NIM : 132200160
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan IB Muamalat, Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan Capem Panyabungan.

Untuk itu, diharapkan kepada Ibu 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 IAIN Padangsidimpuan.

ABSTRAK

Nama : Masdalipah Harahap
Nim : 13 220 0160
Judul : Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh jumlah nasabah produk tabungan iB Muamalat sebagai produk unggulan mengalami fluktuatif yang seharusnya meningkat dan stabil yang didukung dengan mayoritas muslim. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan Capem Panyabungan.

Pembahasan dalam penelitian ini berkaitan dengan bidang ilmu Perbankan Syariah. Adapun pendekatan yang digunakan adalah teori-teori yang berkaitan dengan kualitas produk dengan indikator: kinerja, *realibilitas*, *durabiliy*, fitur, konsistensi, desain. Dan kepuasan nasabah dengan indikator: loyal kepada bank, mengulangi kembali pembelian produk, membeli lagi produk yang lain, memberikan promosi dari mulut ke mulut.

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah Tabungan iB Muamalat yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan yang berjumlah 1360 nasabah, dan metode pengambilan sampel yaitu *sampling* dengan metode probabilitas atau acak yang berjumlah 100 nasabah. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan sistim angket dan dokumentasi, sedangkan data dianalisis dengan menggunakan analisisregresi linier sederhana melalui bantuan program SPSS versi 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesian, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $21,307 > 1,66071$ dan memberikan kontribusi sebesar 82, %.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti ucapkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, yang senantiasa mencurahkan kelapangan hati, kesabaran, keikhlasan dan kejernihan pikiran sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam peneliti sanjung tinggikan kepada insan yang mulia, Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa ajaran Islam demi keselamatan dan kebahagiaan umat manusia di dunia dan akhirat kelak.

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan iB Muamalat pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan Capem Panyabungan”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam ilmu perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun berbekal ilmu pengetahuan peneliti yang terbatas dan masih dalam proses belajar, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti dengan tulus berterimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, BapakDr. Anhar, M.A Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.A Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.Hi., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, MA sebagai Plt. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, serta seluruh civitas akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan

ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.

4. Ibu Nofinawati, MA selaku pembimbing I dan Ibu Windari., MA selaku pembimbing II, dengan penuh kesabaran telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
7. Bapak Amir Hamja selaku pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan Capem Panyabungan dan seluruh karyawan yang telah berpartisipasi membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teristimewa kepada kedua malaikat tak bersayap peneliti, (Ayahanda Awaluddin Harahap dan ibunda Amna Lubis), pahlawan peneliti dengan ikhlas, sabar dan tulus telah mendukung, membimbing dan selalu memanjatkan doa yang tiada henti-hentinya, serta berjuang demi kami anak-anaknya hingga bisa menjadi apa yang di harapkan. Peneliti selalu berdoa semoga Ayahanda dan ibunda tercinta diampunkan segala dosanya dan diterima segala amal ibadahnya dan semoga diberikan umur yang berkah dan diberikan selalu kesehatan oleh Allah, Terimakasih untuk seluruh anggota keluarga peneliti yang telah memotivasi peneliti dan memberikan bantuan material dan non material, dukungan dan inspirasi yang telah keluarga peneliti berikan telah menjadi kekuatan bagi peneliti sehingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian ini, karena hingga saat ini keluarga adalah bagian teristimewa bagi hidup peneliti. Do'a, dan usaha dari yang tidak mengenal lelah memberikan motivasi dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya bersama Rasul-Nya. Serta saudara/i peneliti (Partahian Harahap, Eviyani Harahap, Ikmal Harahap, dan Makmum Harahap).
9. Sahabat terbaik peneliti Nurhanifa, Riska, Saima, Ilmi dan rekan seperjuangan peneliti (Choiriyah, Ilma, Lia, Netti, Nasroh, Putri, Wiwik, dan Yeni), Tiurlan Sari, Jakpar Hakim, Risky Perdana, Gende Sahputra, Nurul Ramadani, Meida Atma Sari.

10. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2014, khususnya Ekonomi Syariah (Perbankan Syariah 4) yang selalu memberi dukungan, semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
11. Terima kasih pada setiap elemen yang membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, responden peneliti yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner peneliti ini.

Bantuan, bimbingan dan motivasi yang telah bapak/ibu dan saudara-saudari berikan amat sangat berharga, peneliti mungkin tidak dapat membalasnya. Semoga Allah SWT dapat memberi imbalan dari apa yang telah Bapak/Ibu dan saudara-saudari berikan kepada peneliti.

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

Wassalamu'reeeeeeelaikum Wr. Wb.

Padangsidempuan, Oktober 2018

Peneliti

Masdalipah Harahap
NIM. 13 220 0160

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	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 adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— ُ	dommah	U	U

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

c. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ.....	fatḥah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
اِ.....	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
اُ.....	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- Ta marbutah* hidup yaitu Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fatḥah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
- Ta marbutah* mati yaitu *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 (Tasydid)*

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

5. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam 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* adalah 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* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan didepan 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 bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital 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 penulisan 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 tak terpisah kandengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Defenisi Operasional Variabel	6
E. Rumusan Masalah	7
F. Tujuan Penelitian	8
G. Manfaat Penelitian	8
H. Sistematika Pembahasan	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	11
1. Kepuasan Nasabah	11
a. Defenisi Kepuasan Nasabah	11
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	13
c. Indikator Kepuasan Nasabah	14
d. Jenis Kepuasan Nasabah	14
e. Cara mengukur kepuasan nasabah	15
f. Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	16
g. Manfaat Dari Kepuasan Nasabah	19
2. Kualitas Produk	21
a. Defenisi Kualitas Produk	21
b. Faktor - faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	23
c. Strategi Meningkatkan Produktivitas Dan Kualitas	28
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Pikir	32
D. Hipotesis	34

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
B. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel	36
D. Teknik Pengumpulan data.....	38
E. Instrumen Pengumpulan Data	40
F. Validitas dan Reabilitas Instrument	40
G. Teknik Analisis Data	41
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.....	45
1. Sejarah PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.....	45
2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan	48
3. Strategi Mencapai Visi dan Misi Bank Muamalat Panyabungan.....	49
4. Ruang Lingkup Bidang Usaha	49
5. Struktur Organisasi.....	54
B. Deskripsi Variabel Penelitian	54
C. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	61
D. Hasil Analisa Data	64
E. Hasil Uji Hipotesis	66
1. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	66
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	67
3. Uji Parsial (Uji t)	68
F. Pembahasan	69
G. Keterbatasan Penelitian	83
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran-saran	75

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN – LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1.	Jumlah Nasabah Tabungan iB Muamalat di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan	3
Tabel I. 2.	Defenisi Operasional Variabel	7
Tabel II. 1.	Penelitian Terdahulu	30
Tabel III. 1.	Kisi-kisi angket kepuasan Nasabah.....	38
Tabel III. 2.	Kisi-kisi angket Kualitas Produk.....	39
Tabel III. 3.	Penetapan Skor Alternatif atas Jawaban Kuesioner	39
Tabel IV. 1.	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	55
Tabel IV. 2.	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah.....	59
Tabel IV. 3.	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	62
Tabel IV. 4.	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	63
Tabel IV. 5.	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	63
Tabel IV. 6.	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah	64
Tabel IV. 7.	Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji Normalitas <i>Kolmogrov- Smirnov</i>	65
Tabel IV. 8.	Hasil Olah data SPSS Versi 23 Hasil Uji Linieritas.....	65
Tabel IV. 9.	Hasil Olah data SPSS Versi 23 Analisis Regresi Linier Sederhana	66
Tabel IV. 10.	Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji koefisien determinasi	67
Tabel IV. 11.	Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji t.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Time Line Penelitian**
- Lampiran 2 : Angket Penelitian**
- Lampiran 3 : Tabulasi Penyebaran Angket Uji Coba**
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas Instrument**
- Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**
- Lampiran 7 : Tabulasi Hasil Penyebaran dan Analisis Angket Penelitian**
- Lampiran 8 : Hasil Analisis Penelitian (Output SPSS V. 23)**
- Lampiran 9 : Pengesahan Judul Penelitian**
- Lampiran 10 : Surat Balasan Riset Penelitian**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Islam (syariah) merupakan bank yang beroperasi tanpa ada mengandalkan bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan atau perbankan yang beroperasi dan produknya dikembangkan sesuai dengan prinsip syariah yang berlandaskan Al-Qur'an dan Hadist. Adapun bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip Islam adalah bank yang dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariat Islam, khususnya yang menyangkut bermuamalah secara Islam.¹

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk merupakan salah satu bank yang melaksanakan kegiatan usahanya sesuai dengan prinsip syariah. Kurang lebih dua bulan setelah ditetapkannya UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang memperkenalkan bank berdasarkan bagi hasil. Bank Muamalat melakukan operasi sesuai dengan prinsip Islam, yaitu tepatnya tanggal 1 Mei 1992. Persiapan pendirian tersebut sesungguhnya telah dilaksanakan beberapa saat sebelum diundangkannya UU No. 7 Tahun 1992.²

Secara umum tugas bank menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat kembali kepada masyarakat. Salah satu upaya menghimpun dana adalah dengan menawarkan produk tabungan. Secara umum defenisi tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat

¹Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), hlm. 15.

²Bank Muamalat Indonesia, “ Laporan tahunan (*Annual Report*) 2013” *Arsip Laporan Bank Muamalat*, (<http://docplayer.html>, diakses 6 Agustus 2017 pukul 20.00 WIB).

tertentu yang disepakati dan tidak dengan cek atau bilyet giro atau alat lalin yang dapat disamakan dengan itu.³

Semua bank menawarkan produk tabungan termasuk PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan dengan berbagai jenis produk tabungan. Jenis produk tabungan yang ditawarkan memiliki keunggulan masing-masing. Namun produk unggulan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan adalah Tabungan iB Muamalat karena memiliki nasabah yang paling banyak. Tabungan iB Muamalat adalah bentuk investasi dana yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Mudharabah* yang dilengkapi dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif. Benefit produk ini adalah pembagian nisbah bagi hasil yang kompetitif serta mendapatkan banyak fasilitas diantaranya buku tabungan, ATM regular/ ATM *gold*, dan *e-banking (internet banking dan phone banking)*.⁴

Sebagai produk unggulan biasanya pertumbuhan nasabahnya selalu tumbuh dan meningkat. Namun beberapa tahun belakangan ini, jumlah nasab tabungan iB Muamalat mengalami fluktuatif. Berikut merupakan jumlah nasabah yang menggunakan produk Tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan.

³Khaerul Umam, *Op. Cit.*, hlm. 159.

⁴Bank Muamalat Indonesia, “Laporan tahunan (*Annual Report*) 2013” *Arsip Laporan Bank Muamalat*, (<http://docplayer.html>), diakses 6 Agustus 2017 pukul 20.00 WIB.

Tabel 1. 1.
Jumlah Nasabah Tabungan iB Muamalat di PT. Bank Muamalat
Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan

Tahun	Jumlah Nasabah Baru Pertahun	Jumlah Nasabah Baru Pertahun yang Aktif
2013	850 orang	230 orang
2014	600 orang	200 orang
2015	750 orang	470 orang
2016	650 orang	460 orang
	2850 orang	1360 orang

Sumber: PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan

Data tersebut menggambarkan jumlah pertumbuhan yang *fluktuatif* dimana pada tahun 2013 jumlah nasabah aktif 230 orang, dan pada tahun berikutnya mengalami penurunan sejumlah 30 orang. Pada tahun 2015 meningkat sejumlah 270. Sedangkan pada tahun 2016 yang mengalami penurunan kembali, sejumlah 10 orang.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan menjelaskan bahwa ada beberapa hal yang menyebabkan jumlah nasabah baru tabungan iB Muamalat menjadi fluktuatif yakni kondisi ekonomi masyarakat, tingkat persaingan sesama bank syariah serta kualitas produk tabungan iB Muamalat itu sendiri.⁵ Jumlah pertumbuhan nasabah yang fluktuatif menjadi sebuah masalah yang serius karena akan mempengaruhi tingkat kestabilan bank itu sendiri. Maka dari itu bank terus berupaya untuk mencapai kepuasan nasabah. Dengan puasnya nasabah makan akan menimbulkan loyalitas atau kesetiaan nasabah.

⁵Hasil wawancara dengan Bapak Henry Syahputra, Mengenai Kualitas Produk dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah, pada tanggal 10 Juni 2017, 11.20 WIB.

Rahmat Rambat Lupiyoadi mengatakan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa hal termasuk kualitas produk. Semakin baik kualitas produk yang ditawarkan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah itu sendiri, karena hal yang diperoleh sesuai dengan harapan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah tabungan iB Muamalat Ibu Dewi mengatakan bahwa beliau merasa harapan yang diinginkan selama menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan belum terpenuhi. Seperti halnya fasilitas ATM belum banyak di berbagai tempat ataupun daerah sekitar Panyabungan. Poin kepuasan nasabah suatu pembahasan yang sangat kompleks dan perlu dijaga karena ketika nasabah puas akan suatu produk yang ditawarkan maka akan berdampak *feed back* yang positif bagi suatu lembaga perbankan.

Hasil penelitian yang terkait tentang kepuasan nasabah dan kualitas produk sudah dibahas oleh peneliti terdahulu, yaitu I Gusti Made Ary Bayu Saputra menyatakan bahwa: “kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Hoki Denpasar.”

Hasil wawancara, teori dan hasil penelitian di atas dapat diasumsikan bahwa kualitas produk memberikan kontribusi untuk kepuasan nasabah yang jika kualitas produk meningkat maka kepuasan nasabah pun mengalami kenaikan, dan sebaliknya jika kualitas produk menurun menyebabkan kepuasan nasabah menurun yang menyebabkan terjadinya naik turun dalam

pertumbuhan jumlah nasabah Tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan.

Dari penjelasan di atas peneliti tertarik untuk membahasnya lebih lanjut dalam penelitian dengan harapan dapat menjadi referensi serta salah satu acuan bagi pihak yang bersangkutan untuk menjadi informasi yang bermanfaat. Penelitian yang peneliti buat berdasarkan fenomena dan ketentuan-ketentuan di atas berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diambil beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Fasilitas dan produk yang ditawarkan dan dimiliki oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan belum sesuai dengan harapan nasabah.
2. Jumlah nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan mengalami pertumbuhan secara naik turun dan tidak stabil.
3. Jumlah masyarakat yang mayoritas muslim seharusnya menjadi pangsa pasar yang baik dan potensial, namun kenyataannya jumlah nasabah Tabungan iB Muamalat mengalami pertumbuhan yang fluktuatif.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah serta identifikasi masalah tersebut, maka penelitian ini perlu dibatasi agar pembahasannya tidak meluas dan tidak terfokus pada satu titik pembahasan yang mendalam. Selain itu keterbatasan waktu, ilmu dan dana yang dimiliki peneliti. Maka dari itu penelitian ini memfokuskan pada variabel (X) kualitas produk serta variabel (Y) kepuasan nasabah yang menabung pada produk Tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan CAPEM Panyabungan.

D. Defenisi Operasional Variabel

Variabel dapat diartikan bermacam-macam, variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian atau faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti. Variabel dalam penelitian ditentukan oleh landasan teorinya, dan dijelaskan oleh hipotesis penelitiannya. Karena itu jika landasan teorinya berbeda, variabel-variabel penelitiannya juga akan berbeda. Ada 2 jenis variabel yaitu:⁶

1. Variabel Bebas (Independen)

Variabel independen dalam bahasa Indonesia yang sering disebut variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Pada penelitian ini variabel bebasnya adalah kualitas produk (X).

⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 173.

2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel dependen sering juga disebut variabel *output*, *criteria*, dalam bahasa Indonesia disebut dengan variabel terikat, merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena variabel bebas. Pada penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah (Y).

Tabel I. 2.
Defenisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Defenisi Variabel	Indikator Variabel	Pengukuran
Kualitas Produk (X)	Kualitas Produk, mencerminkan kemampuan produk untuk menjalankan tugasnya yang mencakup daya tahan, kehandalan, kemajuan, kekuatan, kemudahan dalam penemasan, reputasi dan ciri lainnya.	1. Kinerja 2. Realibilitas 3. Fitur 4. Durability 5. Konsistensi 6. Desain. ⁷	<i>Skala Likert</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	Tingkat perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan kualitas produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya.	1. Loyal kepada bank 2. Mengulangi kembali pembelian produk 3. Membeli lagi produk yang lain. 4. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. ⁸	<i>Skala likert</i>

⁷ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Prilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hlm. 329-330.

⁸ Rambat Lupiyoadi, *Op. Cit.*, hlm. 241.

E. Rumusan Masalah

Rumusan masalah ialah penjabaran hal-hal yang menjadi pertanyaan dan akan dijawab dalam penelitian, hal ini tetap mengacu kepada identifikasi dan batasan masalah dan defenisi operasional variabel. Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan”.

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah “ untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan”.

G. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana penambah pengetahuan serta dapat juga menjadi media aplikasi teori-teori yang diperoleh semasa di perkuliahan. Manfaat lain yang peneliti dapatkan adalah mengetahui teori mengenai kualitas produk serta fungsi dan tujuannya bagi suatu perusahaan. Istilah “sambil menyelam minum air” juga terbukti pada penelitian ini. Hal ini dibuktikan dengan selain ilmu peneliti bertambah mengenai variabel penelitian

keuntungan lainnya adalah kewajiban dalam menyelesaikan pendidikan sarjana juga akan selesai.

2. Bagi Institusi

Penelitian ini dapat diharapkan dapat berguna bagi pihak IAIN Padangsidimpuan umumnya sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi tambahan bagi penelitian berikutnya, yang membahas hal sama dengan judul penelitian.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai referensi dalam menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan CAPEM Panyabungan. Sehingga dapat memberikan solusi dan informasi yang berguna bagi pihak PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan CAPEM Panyabungan, serta dapat menjadi bahan acuan bagi instansi terkait dalam menilai seberapa penting pengaruh kualitas produk yang dimiliki perusahaan tersebut mencapai tingkat kepuasan nasabah.

4. Bagi Para Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi para pembaca sebagai penambah ilmu dan penambah wawasan.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan laporan penelitian terdiri dari bagian-bagian agar pembaca lebih mudah memahami isinya. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I, yaitu Pendahuluan, didalamnya terdiri Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Defenisi Operasional Variabel, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Pembahasan.

Bab II, merupakan landasan teori yang berisi uraian secara singkat mengenai teori-teori yang menjelaskan masalah yang akan diteliti. Hipotesis merupakan uraian yang menjelaskan jawaban sementara terhadap masalah penelitian berdasarkan hasil kajian teori.

Bab III merupakan metodologi penelitian yang terdiri dari beberapa komponen yaitu jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, instrument pengumpulan data, dan teknis analisis data.

Bab IV, yaitu hasil penelitian yang berisi mengenai paparan data atau deskriptif data hasil penelitian, analisis data, dan pengujian hipotesis penelitian.

Bab V, yaitu penutup, yang berisikan kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran. Sedangkan bagian akhir dari skripsi ini adalah berisi tentang lampiran-lampiran dan dokumentasi-dokumentasi yang relevan dengan penelitian ini.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Definisi Kepuasan Nasabah

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.¹

Menurut Kotler kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.² Sedangkan menurut Engel, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.³

Berdasarkan pengertian kepuasan yang telah dijelaskan oleh para ahli di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kepuasan

¹Philip Kotler, dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Indoensia: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007), hlm. 177.

²Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Press, 2008), hlm. 238.

³M. NurRianto al-Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 30.

merupakan suatu penilaian dari seorang pelanggan atas sesuatu barang atau jasa yang diinginkan dan hasilnya sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Jones dalam Eta Mamang Sngadji dan Sopiah menyatakan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh perasaan positif dan negatif yang diasosiasikan konsumen dengan kualitas produk yang sudah dibeli dan dikonsumsi.⁴

Pada dasarnya nasabah menilai kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu produk atau jasa yaitu dengan membandingkan kinerja atau produk yang pelanggan dapatkan dengan harapan yang dipersepsikan oleh pelanggan terlebih dahulu. Jika produk atau jasa tersebut sesuai atau di atas harapan konsumen, maka konsumen tersebut akan merasa senang dan memperoleh kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, situasi ketidakpuasan terjadi setelah konsumen menggunakan produk atau mengalami jasa yang dibeli dan merasakan bahwa kinerja produk ternyata tidak memenuhi harapan. Ketidakpuasan bisa menimbulkan sikap negatif terhadap merek maupun produsen/penyedia jasanya (bahkan bisa pula distributornya), berkurangnya kemungkinan pembelian ulang, peralihan merek (brand switching), dan berbagai macam perilaku komplain.⁵

Pelanggan yang puas biasanya akan melakukan tindakan sebagai berikut:

⁴Eta mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hlm. 183.

⁵Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2014), hlm. 353.

- 1) Tetap setia lebih lama
- 2) Membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk-produk yang ada.
- 3) Membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produk-produknya.
- 4) Member perhatian lebih sedikit kepada merek-merek atau iklan-iklan pesaing serta kurang peka terhadap harga.
- 5) Menawarkan gagasan jasa atau produk kepada perusahaan.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Lupiyoadi menyebutkan empat faktor yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan nasabah, antara lain:

- 1) Kualitas produk, nasabah akan puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas Pelayanan, nasabah akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- 3) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- 4) Biaya, nasabah yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.⁶

⁶Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 241.

c. Indikator Kepuasan Nasabah

Kotler, menyatakan bahwa indikator kepuasan nasabah/konsumen adalah sebagai berikut: ⁷

1) Loyal terhadap produk

Konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama. Dengan kata lain kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.

2) Mengulang kembali pembelian produk

Kepuasan nasabah terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.

3) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama

Dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank.

4) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut

Hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.

d. Jenis Kepuasan Nasabah

Ada tiga jenis kepuasan nasabah, yaitu sebagai berikut:

⁷Kasmir, *Op. Cit.*, hlm. 238-239.

- 1) Puas dengan produk/ jasa bank yaitu karena kualitasnya tinggi serta jangkauannya yang luas.
- 2) Puas dengan cara menjualnya:
 - a) Ramah, sopan dan akrab
 - b) Murah senyum
 - c) Menyenangkan
 - d) Tanggap, cepat dan cermat
- 3) Puas dengan harganya:
 - a) Murah/ mahal sesuai harapan
 - b) Bersaing⁸

e. Cara mengukur kepuasan nasabah

Ada beberapa cara mengukur kepuasan nasabah diantaranya adalah:

1) Sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*)

Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, *costumer hot line*, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi ini dapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut, konsumen akan menilai kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang diberikan.

⁸ M. NurRianto al-Arif, *Op. Cit.*, hlm. 199.

2) Survey kepuasan pelanggan (*customer satisfaction surveys*)

Perusahaan melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survei ini didapatkan umpan balik yang positif dari konsumen. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.

3) Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli perusahaan lain atau perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan atau kelemahan petugas pelayan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini sebagai upaya sebagai mencari solusi dari sudut pandang konsumen.

4) Analisis pelanggan yang lari (*lost customer analysis*)

Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi.

f. Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Strategi kepuasan pelanggan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut

pelanggan suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan:⁹

1) Strategi pemasaran berupa *Relationship Marketing*

Merupakan strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus-menerus, yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga terjadi bisnis ulangan (*repeat business*).

2) Strategi *Superior Customer Service*

Merupakan strategi dimana perusahaan berusaha menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Strategi ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia, dan usaha gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior. Perusahaan yang menggunakan strategi ini akan memperoleh manfaat besar dari pelayanan yang lebih baik tersebut, yaitu berupa tingkat pertumbuhan yang cepat dan besarnya laba (gain) yang diperoleh.

3) Strategi *Unconditional Guarantees* atau *Extraordinary Guarantees*

Strategi ini berisikan komitmen untuk memberikan

⁹ Fandy Tjiptono, *Op.Cit.*, hlm. 40-46

kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.

4) Strategi penanganan keluhan yang efisien

Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas (atau bahkan menjadi “pelanggan abadi”). Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Semua pihak yang ada dalam perusahaan berhak dan wajib turut campur dalam penanganan keluhan terutama pihak manajemen puncak.

5) Strategi peningkatan kinerja perusahaan

Strategi ini meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, salesmanship, dan public relations kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan (yang penilaiannya bisa didasarkan pada survei pelanggan) ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan, dan memberikan empowerment yang lebih besar kepada

para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

6) Menerapkan *Quality Function Deployment* (QFD)

Strategi ini merupakan taktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD berusaha menterjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi, dengan demikian QFD memungkinkan sesuatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan. Menemukan pelanggan inovatif terhadap kebutuhan tersebut dan memperbaiki proses hingga mencapai efektifitas maksimal. Hal ini dilaksanakan dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk secepat mungkin.

g. Manfaat Dari Kepuasan Nasabah

Menurut Lele dalam Arief, mengatakan bahwa perusahaan menggunakan strategi untuk mengutamakan kepuasan pelanggan karena akan memperoleh beberapa keunggulan bersaing dan manfaat sebagai berikut:¹⁰

1) Kemungkinan keuntungan jangka panjang lebih tinggi

Dengan memberikan kepuasan besar kepada pelanggan, perusahaan memperoleh beberapa keunggulan dalam bersaing sehingga peluangnya memperoleh keuntungan menjadi lebih besar.

Hal itu karena beberapa alasan berikut:

¹⁰ Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), hlm. 2013-2015

a) Mengurangi kegiatan yang tidak perlu

Dalam proses menyenangkan pelanggan, karena perusahaan mengenal pelanggan lebih baik sehingga perusahaan sering mengetahui apa yang diinginkan pelanggan sebelum pelanggan sendiri menyadarinya sehingga makin sedikit langkah tidak berguna yang dilakukan oleh perusahaan.

b) Keunggulan harga

Pelanggan yang merasa puas akan bersedia membayar lebih untuk kesenangan tambahan yang mereka nikmati.

c) Pelanggan lebih sering datang

Pelanggan yang merasa puas lebih setia kepada merek yang disukainya daripada pelanggan yang tidak puas. Semakin setia atau lebih seringnya pelanggan datang akan mendatangkan pemasukan yang lebih besar.

d) Biaya transaksi lebih rendah

Dengan lebih setianya pelanggan, berarti bahwa pengeluaran untuk penjualan bersambung lebih kecil. Perusahaan tidak perlu menghabiskan sekian banyak waktu kepada pelanggan agar membeli produk atau pelayanannya.

e) Biaya komunikasi lebih rendah

Pelanggan yang puas akan berlaku seperti salesman sukarela sehingga dengan *word of mouth* akan menarik orang-orang dilingkungannya untuk menjadi pelanggan juga.

2) Lebih terlindung terhadap pesaing

Bila pelanggan puas, mereka cenderung untuk setia. Kecil kemungkinan untuk beralih kepada produk yang baru sehingga hal ini memberikan ruang bernafas dan waktu luang yang apabila digunakan secara bijak dapat melindungi perusahaan itu dari pesaing.

3) Lebih terlindung dalam pergeseran akan kebutuhan pelanggan
Menyenangkan pelanggan juga memberikan waktu kepada perusahaan untuk bereaksi terhadap kebutuhan pelanggan.

4) Mampu merebut kembali pasar yang lepas

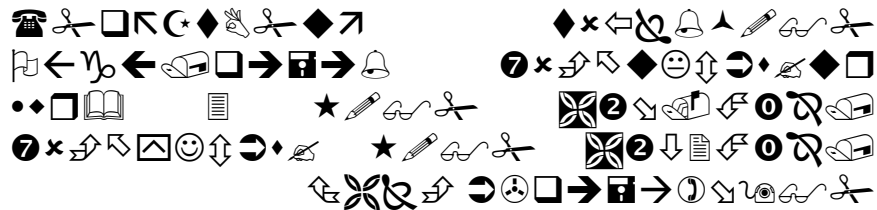
Betapapun setianya seorang pelanggan, ia tidak akan menunggu selamanya, kalau sebuah perusahaan berpandangan sempit atau tidak mau berubah, pelanggan akan pindah ke yang lain. Namun apabila perusahaan mengubah pandangannya, ada semacam kelonggaran hati untuk menerima kembali perusahaan tersebut.

h. Kepuasan Nasabah dalam Pandangan Islam

KH. Abdullah Gymnastiar mengatakan ketenteraman dan kepuasan hidup hanya dapat diraih melalui penyikapan yang tepat terhadap harta dan dunia, sekecil dan sebesar apapun harta yang

dimilikinya. Sikap yang demikian disebut dengan *qanaah*, yang berarti merasa cukup dan puas terhadap harta dan dunia yang dimilikinya.¹¹

Firman Allah SWT dalam Al-Quran Surat Ar-Rad ayat 28:



(Yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka manjadi tenteram dengan mengingat Allah. Ingatlah, hanya dengan mengingati Allah-lah hati menjadi tenteram.¹²

- 1) Tujuh cara untuk memperoleh kepuasan sebelum ataupun setelah bekerja keras:¹³
 - a) Mendirikan sholat dan menjaganya
 - b) Bersedekah
 - c) Meyakini adanya hari kiamat
 - d) Percaya adanya hari pembalasan (neraka)
 - e) Menjaga kehormatan diri dan keluarga
 - f) Penuhi amanah dan tanggung jawab
 - g) Menepati janji
- 2) Kepuasan sebagai hasil kerja keras yang merupakan manifestasi prestasi amal saleh, Allah SWT berfirman dalam Al Quran Surat At-Taubah ayat 105:

¹¹ Abdullah Gymnastiar, *Menggapai Rezeki Dengan Berkah: Kumpulan Tulisan dan Tausyiah* (Jakarta: Republika, 2004), h. 65.

¹² Departemen Agama RI, *Al Quran dan Terjemah*, (Bandung: Jumanatul Ali, 2004), hlm. 253.

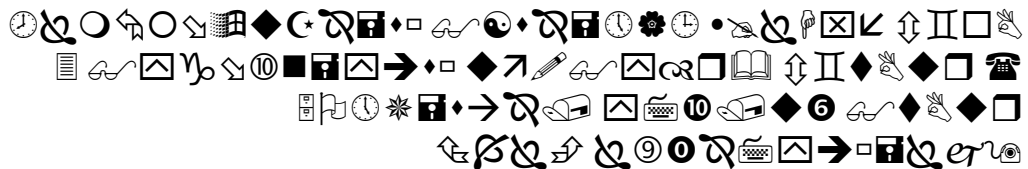
¹³ Hudzaifah, Ismail, *Sesegar Telaga Kautsar: Tadabbur Kreatif 30 Ayat Motivasi* (Jakarta: Senayan Publishing, 2006), h. 65.

Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.¹⁴

Kepuasan diperoleh dengan amal saleh atau kerja keras yang tidak melanggar hukum dan syariat Islam, yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang prima (kreatif, inovatif (kerja keras, bersikap profesional, jujur, amanah, tanggap, peduli, cepat, menjaga kebersihan dan keindahan lingkungan tempat kerja, mau menerima masukan, mau memperbaiki sistem dan kebiasaan kerja yang dianggap merugikan perusahaan maupun konsumen, berani membuat terobosan bisnis).

Firmn Allah SWT dalam Al Quran Surat Al-Fushshilat ayat

46:

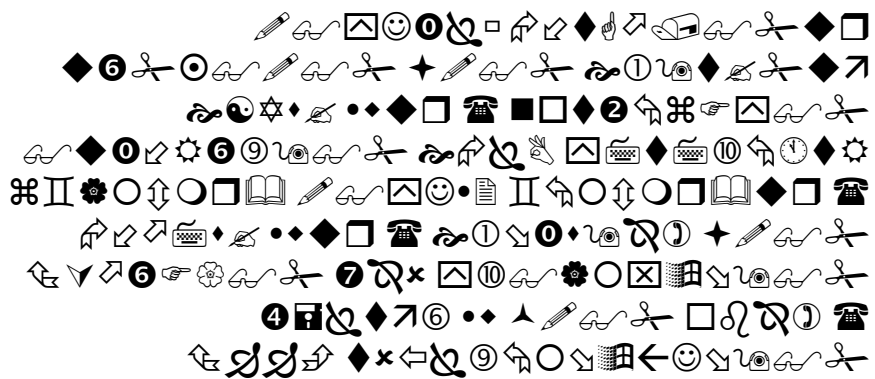


Barangsiapa yang mengerjakan amal yang saleh Maka (pahalanya) untuk dirinya sendiri dan Barangsiapa mengerjakan perbuatan jahat, Maka (dosanya) untuk dirinya sendiri; dan sekali-kali tidaklah Rabb-mu Menganiaya hamba-hambaNya.129

Amal saleh (red. penulis, *kerja keras*) dilakukan karena secara fitrah manusia itu memiliki sisi kebaikan, dalam hal ini bekerja dimaksudkan untuk mencari sejumlah uang, kekayaan, kesenangan dan kebahagiaan dunia dan akhirat. Hal tersebut insya

¹⁴ Depertemen Agama RI, *Op. Cit.*, hlm. 204.

Allah akan dapat diraih dengan bekerja keras (melakukan amal saleh) dan bertaqwa kepada Allah SWT. Dengan bekerja keras dan bertaqwa diharapkan manajemen dan karyawan akan menemukan suatu cara yang tepat dan pas untuk memenuhi kebutuhan, keinginan konsumen, sehingga dapat menyenangkan dan memuaskan konsumen. Allah SWT berfirman dalam Al Quran Surat Al-Qasas 77:



Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.¹⁵

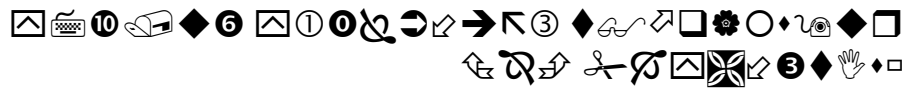
3) Kepuasan sebagai karunia

Dalam Islam, berdoa dan bekerja keras untuk meraih kesuksesan, kemakmuran dan kepuasan sangat dianjurkan, namun hasilnya tetap menjadi hak prerogative Tuhan. Hasilnya adalah karunia dari Allah SWT yang diberikannya kepada siapapun yang

¹⁵ *Ibid*, hlm. 395.

dikehendaknya., sebagaimana firman Allah SWT dalam Al Quran

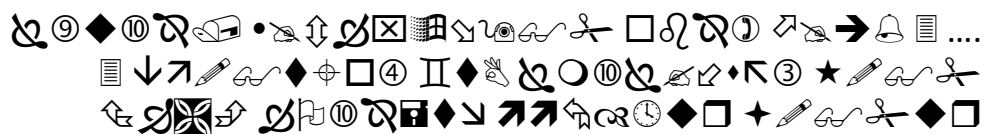
Surat Adh-Dhuhaa ayat 5:



Dan kelak Tuhanmu pasti memberikan karunia-Nya kepadamu , lalu (hati) kamu menjadi puas. ¹⁶

Allah SWT berfirman dalam Al-Quran Surat Ali Imran ayat

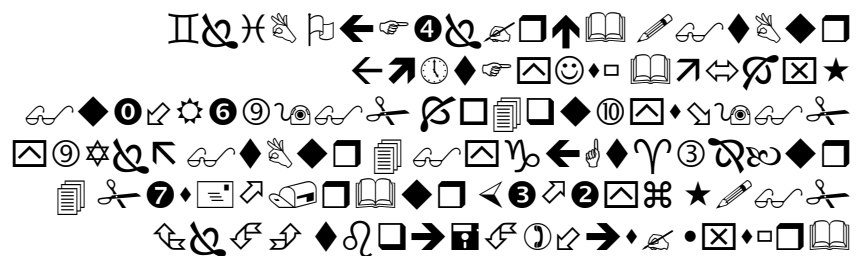
73:



Katakanlah: "Sesungguhnya karunia itu di tangan Allah, Allah memberikan karunia-Nya kepada siapa yang dikehendaki-Nya; dan Allah Maha Luas karunia-Nya) lagi Maha Mengetahui".¹⁷

Allah SWT berfirman dalam Al-Quran Surat Al –Qashash

ayat 60:



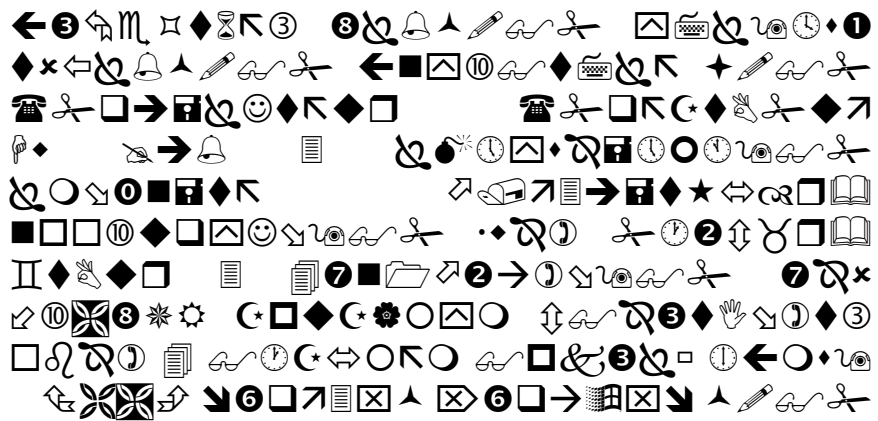
Dan apa saja yang diberikan kepada kamu, Maka itu adalah kenikmatan. dan lebih kekal. Maka Apakah kamu tidak memahaminya? Kepuasan dan bagaimana mensikapinya.¹⁸

¹⁶Ibid, hlm. 597.

¹⁷Ibid, hlm. 60.

¹⁸Ibid, hlm. 394.

Rasa puas bagi konsumen maupun bagi pedagang adalah cara Tuhan dalam memberikan reward dan apresiasi, yaitu berupa kegembiraan. Allah SWT Al Quran Surat Asy Syura ayat 23:



Itulah (karunia) yang (dengan itu) Allah menggembirakan hamba-hamba-Nya yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh. Katakanlah: "Aku tidak meminta kepadamu sesuatu upahpun atas seruanku kecuali kasih sayang dalam kekeluargaan". dan siapa yang mengerjakan kebaikan akan Kami tambahkan baginya kebaikan pada kebaikannya itu. Sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Mensyukuri.¹⁹

4) Kepuasan Hakiki

Kepuasan hakiki adalah rasa senang atau kegembiraan yang secara alamiah dapat dirasakan semua orang tanpa terkecuali karna memperoleh manfaat, atau jika keinginannya terpenuhi. Tapi hal ini tidak akan pernah terjadi jika bisnis yang mereka jalankan tidak memberi manfaat luas.

Firman Allah SWT dalam Al Quran Surat Ar-Rad/13 ayat 17:



¹⁹Ibid, hlm. 487.

Adapun yang memberi manfaat kepada manusia, Maka ia tetap di bumi. Demikianlah Allah membuat perumpamaan-perumpamaan.²⁰

2. Kualitas Produk

a. Defenisi Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan perhatian utama dari perusahaan/produsen, mengingat kualitas suatu produk berkaitan erat dengan masalah kepuasan konsumen. Hal ini perlu mendapat perhatian untuk mencapai tujuan dari kegiatan pemasaran yang dilakukan perusahaan. Setiap perusahaan/produsen harus memilih tingkat kualitas yang akan membantu atau menunjang usaha untuk meningkatkan atau mempertahankan posisi produk itu dalam pasar sasarnya.²¹

Secara umum defenisi kualitas produk berdasarkan katanya dapat dibedakan menjadi kualitas dan produk. Defenisi kualitas Menurut Nana Herdiana Kualitas adalah penciptaan produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.²² Pengertian kualitas atau mutu adalah baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan bisnis, rekayasa, dan manufaktur dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan.

²⁰*Ibid*, hlm. 252.

²¹Sofjan Assauri, *Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2001), hlm. 211

²²Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 356.

Sedangkan definisi produk Menurut Ridwan Nurdin adalah segala sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen.²³ Menurut Kasmir Produk adalah barang dan jasa yang ditawarkan di pasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian, atau konsumsi yang dapat memenuhi kebutuhan.²⁴ Produk adalah barang atau jasa yang bisa ditawarkan di pasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian, atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan. Pembeli akan membeli produk kalau merasa cocok, karena itu, produk harus disesuaikan dengan keinginan ataupun kebutuhan pembeli, agar pemasaran suatu produk berhasil.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Kualitas produk (*product quality*) menunjukkan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya kemampuan itu meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian yang dihasilkan, kemudahan dioperasikan dan diperbaiki dan atribut lain yang berharga pada produk secara keseluruhan. Agar dapat bersaing dipasar secara berhasil produk harus memiliki mutu yang superior dibandingkan dengan produk-produk pesaing lainnya. Hanya perusahaan yang memiliki kualitas yang terbaik yang akan berhasil memenangkan persaingan.

²³Ridwan Nurdin, *Akad-akad Fiqih dalam Perbankan Syariah di Indonesia Sejarah dan Konsep dan Perkembangannya*, (Banda Aceh: Yayasan Pena, 2010), hlm.12.

²³Kasmir, *Op. Cit.*, hlm. 120.

²⁴ M. Fuad Christine H. Nurlela Sugiarto Paulus, *Pengantar Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm. 128.

Sofjan Assauri dalam buku Manajemen Pemasaran menyatakan bahwa “Produk merupakan unsur yang paling penting dalam memuaskan konsumen, dimana produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapat perhatian, dimiliki, digunakan atau dikonsumsi. Tujuan utama produk adalah untuk mencapai sasaran pasar yang dituju dengan meningkatkan kemampuan bersaing atau mengatasi persaingan untuk memuaskan konsumen.”²⁵

M. Suyanto dalam buku *Marketing Strategy Top Brand Indonesia* menyatakan bahwa “kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa dari nasabah yang berasal dari perbandingan antara kinerja produk dengan harapannya. Jika kinerja produk sesuai dengan harapan maka nasabah puas atau senang. Sebaliknya, jika kinerja produk tidak sesuai dengan harapan maka nasabah kecewa. Jika kinerja produk melebihi harapan maka nasabah sangat puas atau sangat senang.”²⁶

b. Faktor - faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk

Kualitas produk secara langsung dipengaruhi oleh 9 bidang dasar atau 9M. Pada masa sekarang ini industri disetiap bidang bergantung pada sejumlah besar kondisi yang membebani produksi melalui suatu cara yang tidak pernah dialami dalam periode

²⁵Sofjan Assauri, *Op. Cit.*, hlm. 269.

²⁶M. Suyanto, *Marketing Strategy Top Brand indonesi*, (Yogyakarta: Andi, 2007),

sebelumnya, adapun yang mempengaruhi kualitas produk adalah sebagai berikut:²⁷

1) *Market* (Pasar)

Jumlah produk baru dan baik yang ditawarkan di pasar terus bertumbuh pada laju yang eksplosif. Konsumen diarahkan untuk mempercayai bahwa ada sebuah produk yang dapat memenuhi hampir setiap kebutuhan. Pada masa sekarang konsumen meminta dan memperoleh produk yang lebih baik memenuhi ini. Pasar menjadi lebih besar ruang lingkungannya dan secara fungsional lebih terspesialisasi di dalam barang yang ditawarkan. Dengan bertambahnya perusahaan, pasar menjadi bersifat internasional dan mendunia. Akhirnya bisnis harus lebih fleksibel dan mampu berubah arah dengan cepat.

2) *Money* (Uang)

Meningkatnya persaingan dalam banyak bidang bersamaan dengan fluktuasi ekonomi dunia telah menurunkan batas (marjin) laba. Pada waktu yang bersamaan, kebutuhan akan otomatisasi dan pemekanisan mendorong pengeluaran mendorong pengeluaran biaya yang besar untuk proses dan perlengkapan yang baru. Penambahan investasi pabrik, harus dibayar melalui naiknya produktivitas, menimbulkan kerugian yang besar dalam

²⁷Sugiyono. *Perilaku Pembelian Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, (Bandung: Rosdakarya, 20011), hlm. 254-259.

memproduksi disebabkan oleh barang afkiran dan pengulangkerjaan yang sangat serius. Kenyataan ini memfokuskan perhatian pada manajer pada bidang biaya kualitas sebagai salah satu dari “titik lunak” tempat biaya operasi dan kerugian dapat diturunkan untuk memperbaiki laba.

3) *Management* (Manajemen).

Tanggung jawab kualitas telah didistribusikan antara beberapa kelompok khusus. Sekarang bagian pemasaran melalui fungsi perencanaan produknya, harus membuat persyaratan produk. Bagian perancangan bertanggung jawab merancang produk yang akan memenuhi persyaratan itu. Bagian produksi mengembangkan dan memperbaiki kembali proses untuk memberikan kemampuan yang cukup dalam membuat produk sesuai dengan spesifikasi rancangan. Bagian pengendalian kualitas merencanakan pengukuran kualitas pada seluruh aliran proses yang menjamin bahwa hasil akhir memenuhi persyaratan kualitas dan kualitas pelayanan, setelah produk sampai pada konsumen menjadi bagian yang penting dari paket produk total. Hal ini telah menambah beban manajemen puncak khususnya bertambahnya kesulitan dalam mengalokasikan tanggung jawab yang tepat untuk mengoreksi penyimpangan dari standar kualitas.

4) *Men* (Manusia).

Pertumbuhan yang cepat dalam pengetahuan teknis dan penciptaan seluruh bidang baru seperti elektronika komputer menciptakan suatu permintaan yang besar akan pekerja dengan pengetahuan khusus. Pada waktu yang sama situasi ini menciptakan permintaan akan ahli teknik sistem yang akan mengajak semua bidang spesialisasi untuk bersama merencanakan, menciptakan dan mengoperasikan berbagai sistem yang akan menjamin suatu hasil yang diinginkan.

5) *Motivation* (Motivasi).

Penelitian tentang motivasi manusia menunjukkan bahwa sebagai hadiah tambahan uang, para pekerja masa kini memerlukan sesuatu yang memperkuat rasa keberhasilan di dalam pekerjaan mereka dan pengakuan bahwa mereka secara pribadi memerlukan sumbangan atas tercapainya sumbangan atas tercapainya tujuan perusahaan. Hal ini membimbing ke arah kebutuhan yang tidak ada sebelumnya yaitu pendidikan kualitas dan komunikasi yang lebih baik tentang kesadaran kualitas.

6) *Material* (Bahan)

Disebabkan oleh biaya produksi dan persyaratan kualitas, para ahli teknik memilih bahan dengan batasan yang lebih ketat dari pada sebelumnya. Akibatnya spesifikasi bahan menjadi lebih ketat dan keanekaragaman bahan menjadi lebih besar.

7) *Machine and Mecanization* (Mesin dan Mekanik)

Permintaan perusahaan untuk mencapai penurunan biaya dan volume produksi untuk memuaskan pelanggan telah mendorong penggunaan perlengkapan pabrik yang menjadi lebih rumit dan tergantung pada kualitas bahan yang dimasukkan ke dalam mesin tersebut. Kualitas yang baik menjadi faktor yang kritis dalam memelihara waktu kerja mesin agar fasilitasnya dapat digunakan sepenuhnya.

8) *Modern Information Metode* (Metode Informasi Modern)

Evolusi teknologi komputer membuka kemungkinan untuk mengumpulkan, menyimpan, mengambil kembali, memanipulasi informasi pada skala yang tidak terbayangkan sebelumnya. Teknologi informasi yang baru ini menyediakan cara untuk mengendalikan mesin dan proses selama proses produksi dan mengendalikan produk bahkan setelah produk sampai ke konsumen. Metode pemrosesan data yang baru dan konstan memberikan kemampuan untuk memanajemeni informasi yang bermanfaat, akurat, tepat waktu dan bersifat ramalan mendasari keputusan yang membimbing masa depan bisnis

9) *Mounting Product Requirement* (Persyaratan Proses Produksi)

Kemajuan yang pesat dalam perancangan produk, memerlukan pengendalian yang lebih ketat pada seluruh proses pembuatan produk. Meningkatnya persyaratan prestasi yang lebih

tinggi bagi produk menekankan pentingnya keamanan dan kehandalan produk.

c. Strategi Meningkatkan Produktivitas Dan Kualitas

1) Menanamkan modal dalam inovasi dan teknologi

Untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas, perusahaan harus berani menggunakan teknologi inovasi yang lebih baru.

2) Menggunakan prospektif jangka panjang

Perusahaan harus berorientasi pada kualitas memiliki komitmen dalam menerapkan prospektif jangka panjang untuk melakukan perbaikan kontinu, yaitu komitmen yang terus menerus dari perusahaan untuk memperbaiki produk dan prosesnya setahap demi setahap agar kepuasan konsumen terus meningkat.

3) Menekankan mutu kerja

Menurut Nana Herdiana Abdurrahman Perusahaan dapat memotivasi karyawan agar produktivitasnya dan kualitas kerjanya lebih meningkat, maka perlu:

- a) Memberdayakan karyawan;
- b) Pemberian kekuasaan kepada karyawan;
- c) Pelatihan karyawan
- d) Memperbaiki sektor jasa.²⁸

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai

²⁸Nana Herdiana Abdurrahman, *Op. Cit.*, hlm. 356-357.

faktor atau dimensi. Berikut ini enam indikator kualitas produk yang diungkapkan oleh Eta Mamang Sangadji dan Sopiya antara lain:

- 1) Kinerja, merupakan elemen kualitas produk yang berkaitan langsung dengan bagaimana suatu produk dapat menjelaskan fungsinya untuk memenuhi kebutuhan konsumen.
- 2) Reliabilitas, merupakan daya tahan produk selama dikonsumsi.
- 3) Fitur, merupakan fungsi-fungsi yang ditambahkan pada suatu produk, misalnya fungsi kendali jauh (remote control) pada televisi.
- 4) Keawetan (durability), merupakan menunjukkan suatu pengukuran terhadap siklus produk, baik secara teknis maupun waktu. Produk dikatakan awet jika dapat bertahan dalam pemakaian berulang-ulang.
- 5) Konsistensi, merupakan elemen yang menunjukkan seberapa jauh suatu produk bisa memenuhi standar atau spesifikasi tertentu.
- 6) Desain, merupakan aspek emosional untuk mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga desain kemasan ataupun bentuk produk akan turut mempengaruhi persepsi kualitas produk tersebut.²⁹

d. Produk Dalam Pandangan Islam.

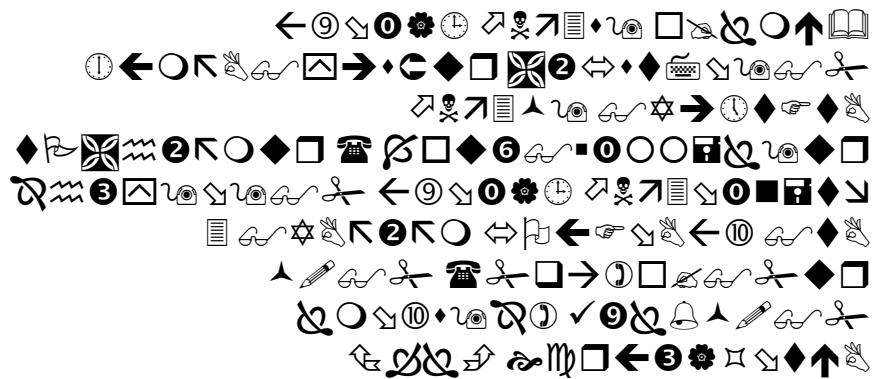
Produk halal adalah produk yang telah dinyatakan halal sesuai dengan syariat Islam. Jaminan Produk Halal (JPH) adalah kepastian

²⁹Etta Mamang Sangadji dan Sopiya, *Op. Cit*, hlm. 239-330.

hukum terhadap kehalalan suatu produk yang dibuktikan dengan Sertifikat Halal.³⁰

Halal menurut Departemen Agama yang dimuat dalam KEPMENAG RI No 518 Tahun 2001 tentang Pemeriksaan dan Penetapan Pangan Halal adalah: Tidak mengandung unsur atau bahan haram atau dilarang untuk dikonsumsi umat islam, dan pengolahannya tidak bertentangan dengan syariat Islam”.³¹

Produk halal menurut Al-Quran Surat Al Maidah ayat 96 adalah:



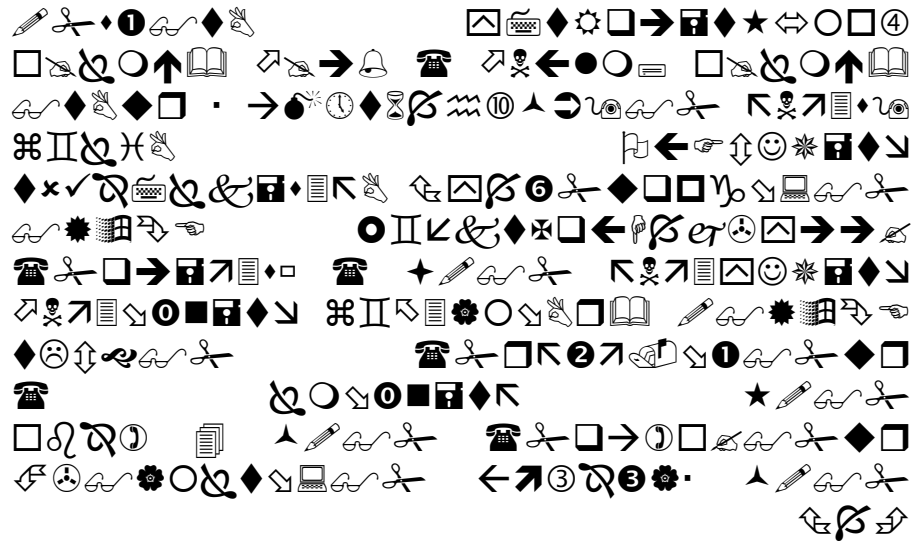
Dihalalkan bagimu binatang buruan laut dan makanan (yang berasal) dari laut sebagai makanan yang lezat bagimu, dan bagi orang-orang yang dalam perjalanan; dan diharamkan atasmu (menangkap) binatang buruan darat, selama kamu dalam ihram. dan bertakwalah kepada Allah yang kepada-Nyalah kamu akan dikumpulkan.³²

Firman Allah SWT dalam Al-Quran Surat Al Maidah ayat 4:

³⁰Dirjend Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah, *UU RI No. 33 Thn 2014 Tentang Jaminan Produk Halal* (Jakarta: Dirjend Bimbingan Masyarakat Islam, 2015), Bab I, Pasal 1, Ayat 1-3., hlm. 3-4.

³¹ Departemen Agama RI, *KEPMENAG RI No 518 Tahun 2001 tentang Pemeriksaan dan Penetapan Pangan Halal* (Jakarta: 2001), *Sistem dan Prosedur Penetapan Fatwa Produk Halal Majelis Ulama Indonesia.*, dan Swastha, Basu (2002), h. 211.

³² Depertemen Agama RI, *Al Quran dan Terjemah*, (Bandung: Jumanatul Ali, 2004), hlm. 125.



Mereka menanyakan kepadamu: "Apakah yang Dihalalkan bagi mereka?". Katakanlah: "Dihalalkan bagimu yang baik-baik dan (buruan yang ditangkap) oleh binatang buas yang telah kamu ajar dengan melatih nya untuk berburu; kamu mengajarnya menurut apa yang telah diajarkan Allah kepadamu. Maka makanlah dari apa yang ditangkapnya untukmu, dan sebutlah nama Allah atas binatang buas itu (waktu melepaskannya). dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat cepat hisab-Nya.³³

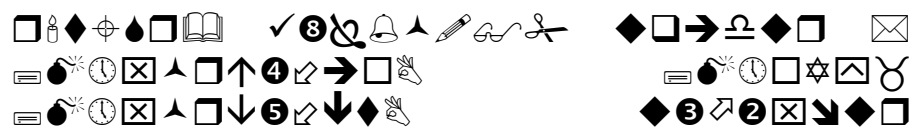
Firman Allah SWT dalam Al Quran Surat Hajj ayat 30:



Telah Dihalalkan bagi kamu semua binatang ternak, terkecuali yang diterangkan kepadamu keharamannya.³⁴

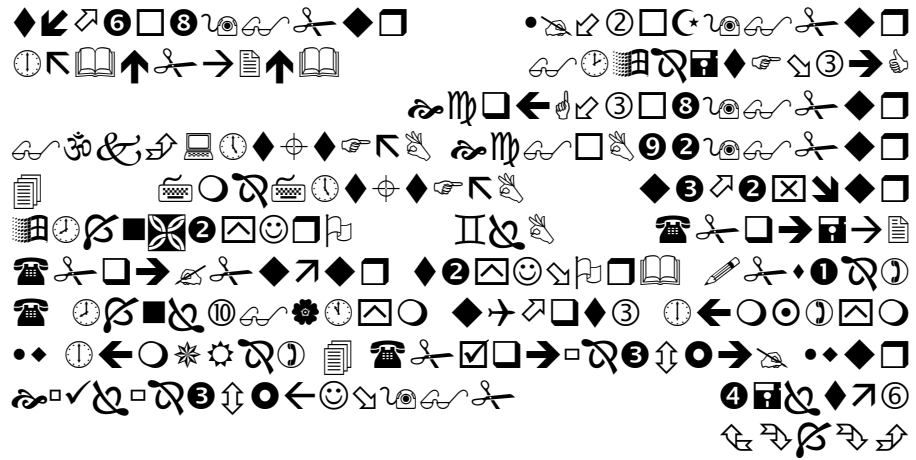
Tuhan juga tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan, sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Quran Surat Q.S. Al An

'Am ayat 141:



³³Ibid, hlm. 108.

³⁴Ibid, hlm. 336.

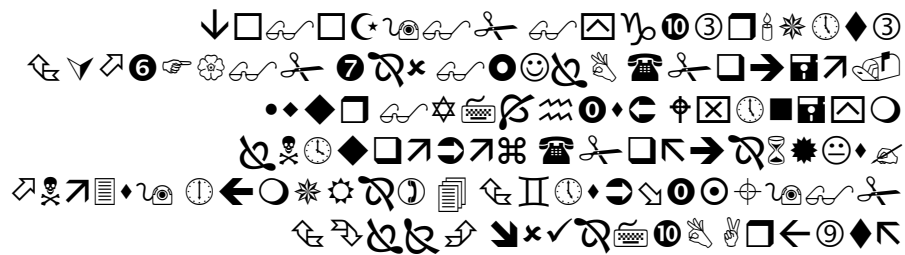


Dan Dialah yang menjadikan kebun-kebon yang berjunjung dan yang tidak berjunjung, pohon korma, tanam-tanaman yang bermacam-macam buahnya, zaitun dan delima yang serupa (bentuk dan warnanya) dan tidak sama (rasanya). makanlah dari buahnya (yang bermacam-macam itu) bila Dia berbuah, dan tunaikanlah haknya di hari memetik hasilnya (dengan disedekahkan kepada fakir miskin); *dan janganlah kamu berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan.*³⁵

Produk halal dan baik (berkualitas) sangat dibutuhkan khususnya oleh umat Islam. Untuk itu diperlukan adanya label halal pada setiap produk, sebab Negara Indonesia tidak hanya dihuni oleh orang yang beragama Islam. Undang-undang No. 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal tidak mewajibkan seluruh perusahaan untuk melabelisasi produknya dengan label sertifikasi halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI). Undang-Undang tersebut hanya mewajibkan persahaan untuk memasang label halal pada kemasan produk yang sudah disertifikasi halal oleh MUI. Di sisi lain, saat sebenarnya kita sudah membutuhkan sistem promosi dan pelayanan yang halal dan baik.

³⁵*Ibid.*, hlm. 147.

Menurut Al-Quran produk yang berkualitas adalah produk yang halal dan baik (bagus, indah, bersih, tidak cacat isi maupun kemasannya, tidak mengandung borax, formalin, bahan kimia dan lain sebagainya yang tidak membahayakan nyawa dan kesehatan, belum kadaluarsa, lezat, bergizi, kuat, tahan lama/ hemat pemakaian, unggul) sebagaimana diterangkan di dalam Al-Quran Surat Al-Baqarah ayat 168:



Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.³⁶

Firman Allah SWT dalam Al-Quran Surat Al A'raf ayat 31:



Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di Setiap (memasuki) masjid, Makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan.³⁷

B. Penelitian Terdahulu

³⁶ *Ibid*, hlm. 26.

³⁷ *Ibid*, hlm. 155.

Untuk lebih memperkuat judul peneliti, maka peneliti membuat penelitian terdahulu, yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. 2. 1.
Penelitian Terdahulu

No	Identitas Penelitian	Hasil Penelitian	Keterangan
1	Destika Primasari, Skripsi, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP. Hungaran., IAIN Salatiga, tahun 2016	Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.	Perbedaan: lokasi penelitian yaitu Bank BNI Syariah KCP Hungaran dan Bank Muamalat KCP Panyabungan. Persamaan: variabel yang sama yaitu kualitas produk dan kepuasan nasabah, dan analisis data yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah analisis regresi berganda, sedangkan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana.
2	Halida Utami, Skripsi Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Dagang Ria Catering Pekanbaru, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Tahun 2013 (2013)	Hasilnya menerangkan bahwa terdapat pengaruh pada variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ria Catering Pekanbaru	Perbedaan: Variabel penelitian yaitu kualitas produk, pelayanan dan kepuasan pelanggan, pada penelitian ini kualitas produk dan kepuasan nasabah. Persamaan: sama-sama menggunakan analisis data yang sama yaitu analisis regresi.
3	Teuku Edyansyah, Skripsi, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. (Studi Kasus Pada Bank Mandiri	Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Cabang Lhokseumawe Pendopo	Perbedaan: jumlah variabel yaitu 3 dan dua serta lokasi penelitian yaitu PT. Bank Mandiri Cabang Lhokseumawe Pendopo dan PT. Bank Muamalat KCP Panyabungan. Persamaan: sama-sama memiliki variabel kepuasan nasabah dan kualitas produk.

No	Identitas Penelitian	Hasil Penelitian	Keterangan
	Cabang Lhokseumawe Pendopo), Universitas Malikus Shaleh Aceh Utara, tahun 2014		
4	Akhmad Jaiz Qurtubhi, Sripsi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Survey Pada Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon), IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Tahun 2012.	Diketahui bahwa nilai F_{hitung} ($20,566 > 3,516$), berarti kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan kontribusi sebesar 38,8%.	Perbedaan: jumlah variabel yaitu 3 dan 2 variabel serta lokasi penelitian yaitu Bank BNI Syariah Cabang Cirebon dan Bank Muamalat KCP Panyabungan. Persamaan: sama-sama memiliki variabel kepuasan nasabah dan kualitas produk.
5	Asmaa Romadhoniyah, Skripsi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon, IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Tahun 2016.	Secara simultan terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon, dengan kontribusi masing sebesar 47,41%, 34% dan keduanya sebesar 13%.	Perbedaan: jumlah variabel yaitu 3 dan 2 variabel serta lokasi penelitian yaitu PDAM Kota Cirebon dan Bank Muamalat KCP Panyabungan. Persamaan: sama-sama memiliki variabel kepuasan nasabah dan kualitas produk.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor-faktor yang telah diketahui dalam suatu masalah tertentu. Teori ini secara logis mencermati dokumentasi-dokumentasi

dan riset-riset sebelumnya yang terdapat pada suatu area masalah yang sama secara umum. Membangun sebuah kerangka konseptual akan dapat membantu peneliti dalam mengendalikan maupun menguji suatu hubungan, serta meningkatkan pengetahuan atau pengertian terhadap suatu fenomena yang diamati.³⁸

Dari kerangka teori, hipotesis dapat dibangun untuk melihat apakah formula dari teori tersebut valid atau tidak. Karena teori merupakan bagian dalam proses mendapatkan ilmu. Dalam kerangka berpikir inilah akan dibahas masalah penelitian yang telah didefinisikan dalam kerangka teori yang relevan, yang mampu menangkap, menerangkan dan menunjuk perspektif terhadap masalah penelitian. Dalam penelitian ini akan dijelaskan mengenai pengaruh variabel terikat yaitu kualitas produk serta menjelaskan seberapa besar variabel bebas mampu mempengaruhi variabel terikat.

Kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

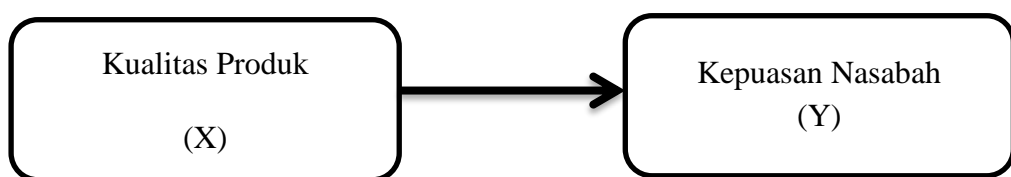
Dalam kepuasan nasabah terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kenaikan dan penurunan kepuasan nasabah tersebut, yaitu salah satunya merupakan kualitas produk. Kualitas produk (product Quality) merupakan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya kemampuan itu meliputi daya tahanm keandalan, ketelitian, yang dihasilkan, kemudahan dioperasikan dan

³⁸Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 45.

diperbaiki dan atribut lain yang berharga pada produk secara keseluruhan. Dengan demikian jika kualitas produk semakin tinggi maka nasabah akan merasa puas terhadap produk tersebut dan akan menjadikannya prioritas utama dalam kehidupannya dan nasabah tersebut akan merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain dengan perasaan yang bangga, nasabah tersebut akan setia kepada suatu produk tersebut. Sebaliknya jika kinerja produk tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan kecewa. Jika kinerja produk melebihi harapan maka pelanggan sangat puas atau senang.

Dari penjelasan tersebut peneliti menduga bahwa terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1
Kerangka Pikir



D. Hipotesis

Adapun rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_0 : Tidak ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.

Ha: Ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian yang membahas mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Muamalat dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan. Terletak di Jln. Willem Iskandar no. 173 Panyabungan, Kelurahan Sipolupolu, Kecamatan Panyabungan Kota, Kabupaten Mandailing Natal, provinsi Sumatera Utara. Waktu penelitian ini dilakukan mulai 20 Desember 2017 sampai Februari 2018.

B. Jenis dan pendekatan penelitian

Jenis penelitian yang dipakai adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data kuantitatif (data yang berbentuk angka atau data yang diangkakan), atau data yang diukur dalam suatu skala *numerik* (angka).¹ Dalam ruang lingkup penelitian dilihat dari segi bentuk data yang telah tersedia ada dua yakni data kualitatif yang berarti serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian, masih merupakan fakta-fakta verba, atau berupa keterangan-keterangan saja. Sedangkan data kuantitatif merupakan data statistik yang berupa angka-angka, baik secara

¹Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 145.

langsung digali dari hasil penelitian maupun hasil pengolahan data kualitatif menjadi data kuantitatif.²

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Didalam suatu penelitian dibutuhkan populasi karena memiliki peranan yang begitu penting. Pengertian populasi adalah seluruh kumpulan dari elemen-elemen yang akan dibuat kesimpulan. Beberapa definisi populasi menurut para ahli yang peneliti kutip seperti populasi merupakan yang menunjukkan keadaan dan jumlah objek penelitian secara keseluruhan yang memiliki karakteristik tertentu.³

Populasi merupakan kumpulan dari suatu objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan kualitas serta karakteristik khusus yang telah ditetapkan oleh peneliti dengan cara yang di sesuaikan oleh peneliti untuk dipelajari dan mengambil kesimpulan terhadap penelitian tersebut. Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah seluruh nasabah tabungan iB Muamalat Sahabat yang ada di kantor cabang pembantu Panyabungan yang berjumlah 1360 nasabah.

2. Sampel

Sampel secara umum dapat diartikan sebagian dari populasi. Dan pendapat lain mengatakan sampel adalah sebagian objek yang mewakili populasi yang dipilih dengan cara tertentu pada suatu penelitian untuk mendapatkan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan. Untuk

²Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 118.

³*Ibid.*

mengetahui jumlah sampel yang akan diambil oleh penulis untuk melakukan penelitian ini, maka penulis menggunakan rumus slovin, yaitu;⁴

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

$$n = \frac{1360}{1 + 1360 (0,1)^2} = 99,9265$$

Jadi, sampel dari penelitian ini sebanyak 99,9265 dan dibulatkan menjadi 100 responden.

Setelah jumlah sampel yang akan diambil dari populasi telah ditentukan, selanjutnya pengambilan sampel pun harus mengikuti prosedur yang telah ditentukan dalam bentuk teknik *sampling*. Teknik pengambilan sampel terbagi dua, yaitu pengambilan sampel secara probabilitas atau acak dan pengambilan sampel secara non-probabilitas atau non-acak. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel secara probabilitas atau acak.

Pengambilan sampel secara acak adalah suatu metode pemilihan ukuran sampel dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel, sehingga metode ini sering disebut sebagai prosedur yang terbaik.⁵

⁴Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis, Edisi Kedua*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 78.

⁵*Ibid.*, hlm 82

D. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sistem angket dan dokumentasi.

1. Sistem Angket

Merupakan suatu bentuk teknik pengumpulan data yang sangat fleksibel dan relatif mudah digunakan, dimana secara umum isi dari kuisisioner atau angket dapat berupa pertanyaan tentang fakta, pendapat dan tentang persepsi sendiri.⁶

Untuk skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala ini mempunyai gradasi sangat positif sampai dengan negatif yang berupa kata-kata untuk keperluan analisis kuantitatif. Pertanyaan atau pernyataan ini akan menghasilkan skor bagi tiap-tiap sampel yang mewakili setiap nilai skor.

Tabel 3. 1.
Kisi-kisi angket kepuasan Nasabah

No.	Indikator	Jumlah Petanyaan
1	Loyal kepada bank	1, 5, 6
2.	Mengulang kembali pembelian produk	2, 7, 8,
3.	Membeli lagi produk yang lain	9, 10
4.	Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut	3, 4
Jumlah		10

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 308.

Tabel 3. 2.
Kisi-kisi angket kepuasan Nasabah

No.	Indikator	Jumlah Petanyaan
1	Kinerja	9, 10, 11
2.	Realibilitas	1, 3, 6, 8
3.	Fitur	2, 4, 5, 7
4.	Keawetan	12, 13
5.	Konsistensi	14
6.	Desain	15, 16
Jumlah		16

Untuk penskoran soal pertanyaan anket seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. 3.
Penetapan Skor Alternatif atas Jawaban Kuesioner

Skor Sifat Pernyataan	Kategori Jawaban
4	Sangat Setuju (SS)
3	Setuju (S)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan yang sudah berlaku, bisa dalam bentuk tulisan, gambar atau karya seni dari seseorang. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, brosur, notulen, rapat, catatan harian, dan sebagainya. Dokumentasi dilakukan untuk membuktikan bahwa penelitian ini benar-benar dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Data merupakan salah satu komponen riset, artinya tanpa data tidak akan ada riset. Data yang akan dipakai dalam riset haruslah data yang benar, karena data yang salah akan menghasilkan informasi yang salah. Oleh karena itu, harus diperhatikan tata cara dan media yang digunakan untuk pengumpulan data yang baik. Pada penelitian ilmiah, ada beberapa teknik pengumpulan data beserta masing-masing perangkat pengumpul datanya yaitu dengan angket (kuesioner). Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁷ Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang hendak diteliti dan diukur, serta tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

F. Validitas dan Reabilitas Instrument

1. Validitas Instrument

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur.⁸ Pengujian validitas setiap butir yaitu dengan mengkorelasikan skor-skor yang ada pada butir dengan skor total. Dimana skor butir dipandang sebagai nilai X dan skor total dipandang sebagai nilai Y. Dengan diperolehnya indeks validitas setiap

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 199.

⁸Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hlm. 16-17.

butir dapat diketahui dengan pasti butir-butir manakah yang tidak memenuhi syarat ditinjau dari validitasnya.

Berdasarkan informasi tersebut maka peneliti dapat mengganti atau merevisi butir-butir tersebut. Uji validitas angket dilaksanakan dengan rumus *correlations* dengan bantuan program SPSS Versi. 23 item uji angket dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikan 5%. Dan selanjutnya angka dinyatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 5%.

2. Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas angket dilaksanakan dengan rumus alpha dengan bantuan alat program SPSS Versi 20 item uji angket dinyatakan reliabel jika *Cronbach Alpha* $> r_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5%. Dan sebaliknya angket dinyatakan tidak reliabel jika *Cronbach Alpha* $< r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 5%.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS Versi. 20 uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Dengan uji ini, suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 3,61$.⁹

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk

⁹Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2011)., hlm. 48.

mengukur data berskala ordinal, likert, interval ataupun rasio. Dalam penelitian ini digunakan uji *one sample kolmogrov-smirnov* yaitu uji yang digunakan untuk mengetahui kenormalan distribusi beberapa data.¹⁰ Dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5 % atau 0,05.¹¹ Untuk memudahkan penulis dalam melakukan pengujian maka peneliti menggunakan Program Komputer SPSS Versi 23.

2. Uji linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linier antara variabel independen dengan variabel dependen.¹² Untuk pengujian linieritas peneliti menggunakan Anova Tabel yaitu dengan melihat *Deviation from linierarity* pada program SPSS Versi 23. Adapun dasar pengambilan keputusan yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05, maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel.
- b. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka kesimpulannya adalah tidak terdapat hubungan linier antara variabel.

¹⁰Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 245.

¹¹Dwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm.28.

¹²Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 324.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Linier Sederhana (Uji t)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (kualitas produk) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{bj}{sbj}$$

T : nilai t hitung

Bj : koefisien regresi

Sbj : kesalahan baku koefisien regresi

Taraf signifikansi adalah 5% atau 0,05 dengan kriteria pengujian:¹³

Jika t hitung < t tabel maka H0 diterima dan Ha ditolak

Jika t hitung > t tabel maka H0 ditolak dan Ha diterima

Untuk memprediksi seberapa besar pengaruh atau perubahan nilai variabel Y (Kepuasan Nasabah), bila nilai variabel X (kualitas produk) dimanipulasi/dirubah-rubah atau dinaik-turunkan penulis menggunakan analisis regresi, dengan rumus:¹⁴

$$\hat{Y} = a + bX$$

\hat{Y} = subyek dalam variabel dependen yang diprediksi

a = harga Y ketika harga X = 0 (harga konstan)

¹³*Ibid*, hlm. 83-85.

¹⁴*Ibid.*, hlm. 188.

b = angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Bila (+) arah garis naik, dan bila negatif maka arah garis turun.

X = nilai variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Dalam penelitian ini pengujian regresi linier sederhana dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS versi 23.

Menguji kesignifikanan pengaruh antar variabel digunakan rumus uji t . Dengan bantuan program komputer SPSS versi 23, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh yang signifikan antar variabel dengan kata lain hipotesis diterima, tetapi jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Ketentuannya adalah jika R^2 sama dengan nol, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika nilai *adjust R Square* sama dengan satu, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar satu persen.¹⁵

¹⁵Dwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 79.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan

1. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan

Gagasan pendirian Bank Muamalat berawal dari loka karya bunga bank dan perbankan yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18 sampai dengan 20 Agustus 1990 di Cisarua Bogor. Ide ini berlanjut dalam Musyawarah Nasional IV MUI di Hotel Sahid Jaya, Jakarta pada tanggal 22 sampai dengan 25 Agustus 1990. Kemudian diteruskan dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan Bank Murni Syariah pertama di Indonesia. Realisasinya dilakukan pada tanggal 1 November 1991 yang ditandai dengan penandatanganan akta pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, di Hotel Sahid Jaya berdasarkan Akta Notaris Nomor 1 Tanggal 1 November yang dibuat oleh Notaris Yudo Paripurno, SH dengan izin Menteri Kehakiman Nomor C2.2413.T.01.01 tanggal 21 Maret 1992.

Berdirinya Bank Muamalat Indonesia memiliki dasar yang sangat kuat. ketentuan dalam pasal 29 ayat (1) UUD 1945 yang dengan tegas menyatakan bahwa negara berdasarkan atas ketuhanan Yang Maha Esa. Pada pasal 29 ayat (2) UUD 1945 disebutkan bahwa negara menjamin

kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadah menurut agama dan kepercayaannya itu. Sebenarnya melalui ketentuan pasal 29 ayat (2) UUD 1945, seluruh syariat Islam khususnya yang menyangkut bidang-bidang hukum muamalah, dapat dijalankan secara sah dan formal oleh kaum muslimin, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan jalan diadopsi dalam hukum positif nasional. Keharusan tiadanya materi konstitusi dan peraturan perundang-undangan yang bertentangan dengan nilai-nilai Ketuhanan Yang Maha Esa tersebut adalah konsekuensi diterapkannya prinsip ketuhanan sebagai salah satu prinsip dasar penyelenggaraan negara.¹

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. didirikan pada 24 *Rabiul Tsani* 1412 H/1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H/1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim (ICMI) se Indonesia dan beberapa pengusaha muslim, pendirian Bank Muamalat juga mendapat dukungan nyata dari masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham perseroan senilai Rp. 84 Milyar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan.

Pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp. 106 Milyar. Sedangkan pendirian PT.

¹Dadan Muttaqien, *Aspek Legal Lembaga Keuangan Syari'ah* (Yogyakarta: Safiria Insania Press, 2008), hlm. 6.

Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan berawal pada saat penduduk atau masyarakat di Panyabungan mengusulkan pembangunan bank yang berbasis Islami. Hal ini dikarenakan rata-rata penduduk Panyabungan adalah beragama Islam. Dengan kepercayaannya para penduduk mengusulkan agar bank berbasis Islam didirikan di daerah mereka.

Berselang beberapa tahun, tepat pada tanggal 22 Desember 2004 Bank Muamalat resmi dibuka di Kabupaten Mandailing Natal Panyabungan. Pendirian bank ini diresmikan oleh bapak Ir. Fauzi selaku *Branch Manager* Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan. Pada awal pendiriannya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan ini merupakan Kantor Kas Muamalat yang di ketuai oleh bapak Ir. Fauzi selaku *Branch Manager* Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan, yang setiap minggunya kantor kas ini didatangi oleh pengawas dari Kantor Cabang Padangsidempuan.

Kantor kas Panyabungan ini hanya berfungsi sebagai pengumpul dana dari masyarakat. Pada saat itu kantor kas hanya menerima tabungan dari masyarakat tanpa adanya pembiayaan yang disalurkan. Kantor kas Panyabungan berubah menjadi Kantor Cabang Pembantu Panyabungan pada tahun itu juga tepatnya pada tahun 2004 yang pada saat itu dipimpin oleh Ibu Retha Anhar dan kemudian digantikan oleh Bapak M. Amin Lubis yang menyandang jabatan sebagai *Sub Branch Manager* (SBM) di

Panyabungan.² pada saat ini kepala pimpinan cabang pembantu penyabungan adalah Bapak Amir Hamzah.

2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan

Setiap lembaga keuangan baik yang berbasis konvensional maupun syariah memiliki visi dan misi. Dengan visi dan misi yang diusung maka dapat menjadikan cirikhas dan juga tujuan yang hendak dicapai oleh lembaga tersebut.

a. Visi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan

Bank muamalat sebagai lembaga keuangan bank pertama yang berbasis syariah memiliki visi “Menjadi bank syariah utama di Indonesia dan dominan di pasar spiritual dan dikagumi di pasar nasional”

b. Misi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan

Bank muamalat sebagai lembaga keuangan bank yang berbasis syariah juga memiliki misi yakni “Menjadi *rolemodel* lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen, dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”

²Bank Muamalat Indonesia, “LaporanTahunan (*annualreport*) 2013” (<http://docplayer.html>, diakses 6 April 2017 pukul 20.00 WIB)

3. Strategi Mencapai Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan

Visi misi yang telah ditetapkan oleh Bank Muamalat, adalah gambaran atau tujuan yang hendak dicapai oleh instansi tersebut. Maka dalam pencapaiannya diperlukan strategi yang baik, maka strategi untuk mencapai visi dan misi tersebut adalah:

- a. Meningkatkan kualitas profesionalisme sumber daya insani.
- b. Meningkatkan mutu pelayanan dan pengembangan produk-produk andalan.
- c. Meningkatkan intensitas pengawasan dan meningkatkan budaya patuh pada peraturan.
- d. Mengembangkan teknologi pelayanan dan teknologi informasi.

4. Ruang Lingkup Bidang Usaha

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk adalah perusahaan yang bergerak dibidang perbankan. Sama halnya dengan bank lainnya, namun pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan sejak bulan Juni tahun 2016 lalu hanya berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dan layanan jasa sebagaimana ketetapan dari pusat yang diberikan kepada Bank tersebut. Beberapa fungsi ini terimplementasi dalam bentuk produk Bank Muamalat Indonesia, adapun produk layanan muamalat terdiri atas :

a. Tabungan iB Muamalat

Tabungan iB Muamalat merupakan bentuk investasi dana yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah* yang dilengkapi dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif. Ada 2 jenis tabungan iB Muamalat yaitu: pertama kartu reguler yakni untuk keluasaan transaksi ATM dalam negeri dan di Malaysia melalui jaringan ATM Bank Muamalat, ATM bersama, ATM Prima, MEPS, serta pembayaran belanja di jaringan *merchant* prima debit, kedua kartu *gold* yakni untuk keluasaan transaksi ATM diseluruh dunia melalui jaringan ATM bank muamalat, ATM bersama, ATM prima, MEPS, ATM plus/visa serta pembayaran belanja di jaringan *merchant* visa. ketentuan bagi hasil nisbah 7,5% (nasabah) : 92,5% (bank), sedangkan tabungan muamalat gold bagi hasil dengan nisbah 15% (nasabah) : 85% (bank). Selain itu fasilitas yang didapatkan nasabah ada banyak diantaranya: buku tabungan, ATM reguler / ATM *gold*, dan *e-banking* (*internet banking dan phone banking*).

b. Tabungan Muamalat Sahabat

Kelebihan produk ini yaitu bebas biaya administrasi karena diperuntukkan khusus mitra aliansi bank muamalat. akses yang luas karena terdapat fasilitas tarik tunai di ATM non muamalat. Produk ini menawarkan banyak keuntungan bagi nasabahnya diantaranya: bisa menggunakan kartu dengan *design* sesuai yang diinginkan.

bebas biaya administrasi, bebas biaya pemeliharaan kartu ATM, dan biaya pembukaan buku rekening yang hanya Rp 25.000.

Produk tabungan ini menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah*. Dengan ketentuan nisbah bagi hasilnya 2% untuk nasabah dan 98% bagi pihak bank. Ketentuan lainnya adalah setoran awal Rp.25.000 sebagaimana yang disetorkan pada awal pembukaan rekening. Selanjutnya ketika hendak menabung setoran tabungannya minimal Rp.10.000, ketika hendak menarik saldo tabungan maka hendaknya harus disisakan saldo minimalnya yakni Rp.25.000. Biaya – biaya yang dikenakan bagi nasabah dalam hal Penggantian buku tabungan yang hilang/rusak Rp.10.000, Penutupan rekening Rp.25.000, dan biaya rekening tidak aktif Rp. 2.000.

c. Tabungan Ku

Keuntungan yang diperoleh nasabah tabunganku yaitu bebas biaya administrasi, mendapatkan bonus atas dana yang disimpan. sedangkan akad pada produk ini yaitu akad *wadi'ah*. Dengan ketentuan setoran awal Rp.20.000, setoran minimal Rp.10.000, saldo minimum yang harus tersimpan dibuku tabungan Rp.20.000. selanjutnya biaya – biaya yang dibebankan meliputi penggantian buku tabungan hilang atau rusak Rp. 10.000,-, penutupan rekening Rp. 20.000, serta biaya rekening tidak aktif Rp. 2.000,-

d. Tabungan Muamalat Umroh

Tabungan muamalat umroh dirancang sesuai dengan keinginan nasabah yang terkait dana maupun target waktu untuk melaksanakan umroh. Dengan ketentuan nisbah bagi hasilnya adalah 30% untuk nasabah dan 70% untuk bank selaku *mudharib*.

e. Tabungan Haji Arafah

Kelebihan produknya adalah fleksibel dan terencana. Nasabah bebas menentukan setoran bulanan tabungan sesuai dengan kemampuan dan diberikan *standing instruction* untuk membantu perencanaan keuangan dalam mempersiapkan keberangkatan haji. Produk tabungan ini menggunakan akad *wadi'ah*, dapat dibuka dengan setoran awal sebesar Rp.250.000, dan selanjutnya ketika hendak menyetor setoran minimalnya adalah Rp.50.000, selain itu saldo minimum yang harus tersimpan yakni Rp.250.000, dengan ketentuan biaya yang dibebankan adalah biaya penggantian buku tabungan hilang/rusak Rp.10.000, dan penutupan rekening Rp.50.000.

f. Tabungan Haji Arafah Plus

Benefit produknya adalah fleksibel dan terencana. Nasabah bebas menentukan setoran bulanan tabungan sesuai dengan kemampuan dan diberikan *standing instruction* untuk membantu perencanaan keuangan dalam mempersiapkan keberangkatan haji. Akad yang digunakan adalah *mudharah mutlaqah*, dengan

ketentuan setoran awal Rp.1.500.000, sedangkan Setoran minimal Rp.100.000, dengan Saldo minimum Rp.1.500.000 selain itu ketetapan nisbah bagi hasilnya 10% bagi pihak nasabah, dan sisanya 90% bagi pihak bank selaku pengelola dana. Setiap transaksi atau prouk terdapat biaya. Sama halnya padaproduk ini biaya-biaya yang ada diantaranya biaya administrasi : Untuk Tier SRR < Rp.2.500.000 dikenakan biaya Rp.5.000, dan Untuk Tier SRR >Rp.2.500.000 bebas biaya.

g. Tabungan Muamalat Rencana

Benefitnya adalah fleksibel. Nisbah bagi hasil lebih tinggi dibanding jenis tabungan lainnya. Namun, jenis tabungan ini memberikan kelebihan yaitu gratis asuransi jiwa.

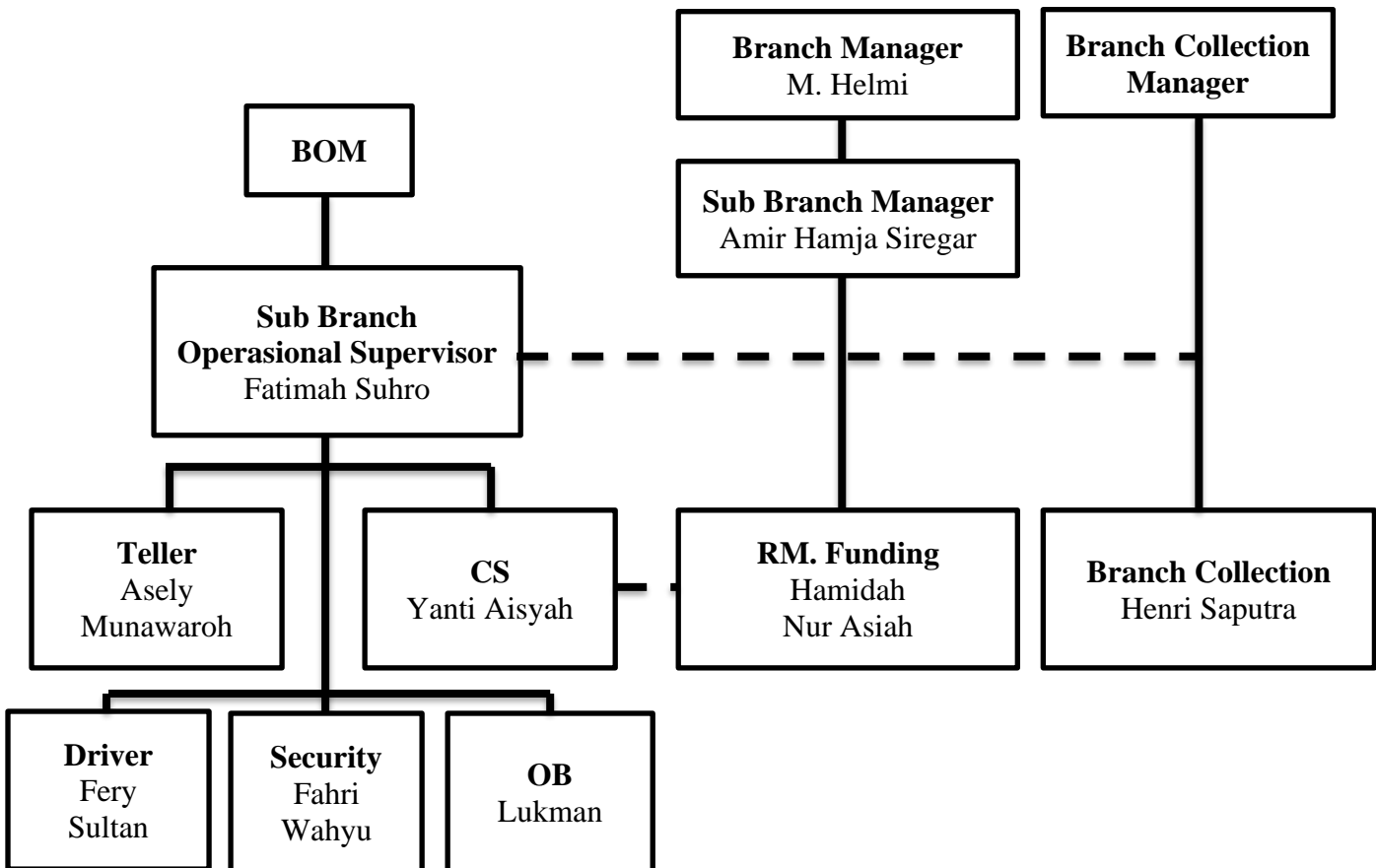
h. Tabungan Prima

kelebihan produknya adalah bebas biaya penarikan di ATM bersama dan ATM prima apabila saldo setelah penarikan > Rp.5.000.000,-.Akses yang luas karena adanya jaringan kantor ATM non Muamalat.Produk tabungan ini menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*, dengan ketetapan setoran awal bagi perorangan Rp. 5.000.000, Setoran awal non perorangan Rp.25.000.000, Setoran minimal Rp.100.000, sedangkan saldo minimumnya adalah Rp. 50.000. ketetapan bagi hasil yang disepakati adalah 5% bagi nasabahsedangkan sisanya 95% bagi pihak bank. Dengan ketentuan biaya yang dikenakan yakni biaya administrasi Rp.7.500, bebas biaya

pembukaan rekening, sedangkan penggantian buku tabungan hilang/rusak Rp.10.000, Biaya rekening tidak aktif Rp.15.000, dan biaya penutupan rekening Rp.50.000,-.

5. Struktur Organisasi

Gambar 2.
Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang
Padangsidempuan CAPEM Panyabungan



B. Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi kategori variabel menggambarkan tanggapan responden mengenai pengaruh kualitas produk dan kepuasan nasabah pada tabungan iB

Muamalat di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan. Data hasil penelitian tersebut dijadikan berikut ini.

1. Variabel Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya. Berikut ini adalah distribusi jawaban responden untuk setiap pernyataan yang diajukan mengenai kualitas produk pada tabungan iB Muamalat di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan. Dengan mengetahui tanggapan responden terhadap variabel yang diteliti. Dalam variabel kualitas produk (X) dari 6 indikator yang telah ditetapkan ini diajukan 16 pernyataan kepada responden dengan frekuensi sebagai berikut:

Tabel IV. 1.
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk

No	Pernyataan	Frekuensi			
		SS	S	TS	STS
1	Kinerja				
	Produk Tabungan iB Muamalat memberikan kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja melalui <i>electronik Banking</i>	57	38	5	-
	Tabungan iB Muamalat Reguler memberikan keleluasaan transaksi di ATM dalam negeri dan di Maalasyia serta transaksi pembayaran belanja di jaringan Prima Debit	84	16	-	-
	Tabungan iB Muamalat Gold memberikan keleluasaan transaksi di ATM di seluruh dunia dan pembayaran belanja di Jaringan Visa	89	11	-	-
	Persentasi Kinerja	77%	22%	1%	0%

No	Pernyataan	Frekuensi			
		SS	S	TS	STS
2	Realibilitas				
	Produk tabungan iB Muamalat memiliki program berbagai rezeki setiap tahun	83	17	-	-
	Tabungan iB Muamalat memiliki jenis-jenis produk tabunganyang bervariasi sesuai dengan kebutuhan nasabah	77	22	1	-
	Produk tabungan iB Muamalat sudah memberikan keuntungan bagi nasabah	64	32	4	-
	Produk tabungan iB Muamalat menawarkan berbagai keuntungan tiap tahun sehingga nasabah tertarik	69	31	-	-
	Persentasi	73%	25,5%	1.5%	0%
3	Fitur				
	saya memilih menabung di Bank Muamalat dengan tabungan iB Muamalat karena biaya administrasi rendah	63	33	4	-
	Produk tabungan Bank Muamalat dilengkapi dengan fasilitas ATM yang memberikan kemudahan bertransaksi bagi nasabah	58	40	2	-
	Fitur ATM berupa penarikan uang, transfer, pembelian dan pembayaran sesuai dengan kebutuhan nasabah	82	18	-	-
	Prosedur transaksi perbankan produk tabungan iB Muamalat sederhana (tidak rumit)	84	16	-	-
	Persentasi	72%	27%	1%	0%
4	Keawetan				
	Tabungan iB Muamalat dapat digunakan untuk transaksi secara berulang-ulang	72	28	-	-
	Buku tabungan iB Muamalat memiliki kertas yang bagus	64	33	4	-
	Persentasi	68%	30,5%	1,5%	0%
5	Konsistensi				
	Tabungan iB Muamalat sesuai	56	31	13	-

No	Pernyataan	Frekuensi			
		SS	S	TS	STS
	dengan syariat				
	Persentasi	56%	31%	13%	0%
6	Desain				
	Buku tabungan iB Muamalat memiliki bentuk yang sederhana, dan mudah dibawa kemana-mana	85	15	-	-
	ATM iB Muamalat memiliki warna yang berbeda sesuai dengan keinginan nasabah	79	19	1	-
	Persentasi	82%	17,5%	0,5%	
	Jumlah	1166	400	34	
	Persentase (%)	72,8%	25%	2,2%	

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa:

- a. Pada kinerja produk, dari 100 reponden 77% responden menyatakan sangat setuju, 22% responden menyatakan setuju, dan 1% responden menyatakan tidak setuju.
- b. Pada Reliabilitas, dari 100 reponden 73% responden menyatakan sangat setuju, 25,5% responden menyatakan setuju, dan 1,5% responden menyatakan tidak setuju.
- c. Pada fitur produk, dari 100 reponden 72% responden menyatakan sangat setuju, 27% responden menyatakan setuju, dan 1% responden menyatakan tidak setuju.
- d. Pada keawetan produk, dari 100 reponden 68% responden menyatakan sangat setuju, 30,5% responden menyatakan setuju, dan 1,5% responden menyatakan tidak setuju.

- e. Pada konsistensi, dari 100 reponden 56% responden menyatakan sangat setuju, 31% responden menyatakan setuju, dan 13% responden menyatakan tidak setuju.
- f. Pada Desain, dari 100 reponden 82% responden menyatakan sangat setuju, 17,5% responden menyatakan setuju, dan 0,5% responden menyatakan tidak setuju.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan hasil dari keenam indikator untuk variabel kualitas produk adalah sebanyak 72,8% responden yang menyatakan sangat setuju, 25% responden yang menyatakan setuju, dan 2,2% responden yang menyatakan tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan mengenai kualitas produk telah memenuhi harapan, yaitu telah memenuhi harapan nasabah yaitu terkait dengan kinerja, reliabilitas, fitur, konsistensi dan desain tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan.

2. Variabel Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah akan terpenuhi apabila proses penyampian jasa dari si pemberi jasa kepada nasabah sesuai dengan apa yang dipersepsikan nasabah. Dimana setiap perusahaan berhadap semua nasabah yang menggunakan produknya baik itu barang ataupun jasa dapat merasa puas dengan apa yang telah perusahaan berikan.

Dan tentunya kepuasan nasabah akan tercipta apabila produk yang mereka gunakan/beli sesuai dengan apa yang diharahapkannya.

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti bahwa Tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan, cukup mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya melalui kualitas produk yang diberikan dengan baik. Dimana produk tersebut cukup mampu memenuhi harapan nasabahnya, banyaknya tanggapan yang positif yang disampaikan nasabah kepada produk yang digunakannya. Hal ini didukung dengan tanggapan responden terhadap variabel kualitas produk melalui kuesioner yang disebarkan kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan.

Berikut ini adalah distribusi jawaban responden untuk setiap pernyataan yang diajukan mengenai kepuasan nasabah. Dengan mengetahui tanggapan responden terhadap variabel yang diteliti. Dalam variabel terdapat 4 indikator yang telah ditetapkan ini diajukan 10 pernyataan kepada responden dengan frekuensi sebagai berikut:

Tabel IV. 2.
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Frekuensi			
		SS	S	TS	STS
1	Loyal Kepada Bank				
	saya sering dapat ke PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan untuk bertransaksi	58	42	-	-
	Saya tetap menggunakan produk tabungan iB Muamalat meskipun ada tawaran dari bank lain	44	56	-	-
	Saya tidak pernah berpikir untuk pindah ke bank lain	82	18	-	-
	Persentasi	61%	39%		

2	Mengulang Kembali pemberian Produk				
	Saya menggunakan produk dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan lebih dari satu	67	33	-	-
	Saya terus menggali informasi mengenai produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan, dan berniat untuk memilikinya	68	31	1	-
	Jika saya membutuhkan tabungan baru, saya tetap akan memilih iB Muamalat	58	42	-	-
	Persentasi	64%	35%	1%	
3	Membeli lagi Produk yang Lain				
	Saya berminat terhadap produk bari yang ditawarkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan	49	47	4	-
	Saya menggunakan produk baru yang di tawarkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan	73	25	2	
	Persentasi	61%	36%	3%	
4	Memberikan Promosi Gratis dari Mulut ke Mulut				
	Saya menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan yaitu tabungan iB Muamalat.	58	38	4	-
	Saya menceritakan keunggulan iB Muamalat kepada teman-teman saya	63	35	2	-
	Persentasi	60,5%	36,5%	3%	
	Jumlah total	620	367	13	
	Persentasi total	62%	36,7%	1.3%	

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa:

- a. Pada indikator Loyal Kepada Bank, dari 100 responden 61% responden menyatakan sangat setuju, 29% responden menyatakan setuju.
- b. Pada indikator mengulang kembali pembelian produk, dari 100 responden 64% responden menyatakan sangat setuju, 35% responden menyatakan setuju, dan 1% responden menyatakan tidak setuju.
- c. Pada indikator membeli lagi produk yang lain, dari 100 responden 61% responden menyatakan sangat setuju, 36% responden menyatakan setuju, dan 3% responden menyatakan tidak setuju.
- d. Pada pada indikator memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut, dari 100 responden 60,5% responden menyatakan sangat setuju, 36,5% responden menyatakan setuju, dan 3% responden menyatakan tidak setuju.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan hasil dari keempat indikator untuk variabel kepuasan nasabah adalah sebanyak 62,% responden yang menyatakan sangat setuju, 36,7% responden yang menyatakan setuju, dan 1,3% responden yang menyatakan tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dilihat bahwa 62% responden yang menyatakan sangat setuju, hal ini berarti bahwa nasabah sudah puas terhadap kualitas produk di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan.

C. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} dimana r_{tabel} dicari pada signifikansi 5% atau 0,05 dengan derajat kebebasan (df) = $n - 2$, dimana n = jumlah sampel, jadi $df = 100 - 2 = 98$, maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1658. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *correlations* dari hasil *output* SPSS Versi 23. Item uji angket dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5%. Dan sebaliknya angket dinyatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 5%.

a. Uji validitas Kualitas Produk (X)

Berdasarkan pengujian validitas instrumen yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS Versi 23 (lampiran 5), maka diperoleh rangkuman sebagai berikut:

Tabel IV. 3.
Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0,263	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=98$. Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1658$	Valid
P2	0,260		Valid
P3	0,276		Valid
P4	0,322		Valid
P5	0,234		Valid
P6	0,302		Valid
P7	0,192		Valid
P8	0,323		Valid
P9	0,267		Valid
P10	0,308		Valid

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
P11	0,229		Valid
P12	0,251		Valid
P13	0,436		Valid
P14	0,289		Valid
P15	0,266		Valid
P16	0,236		Valid

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas produk dari item pernyataan 1 – 16 item dinyatakan valid.

b. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel IV. 4.
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0,333	Instrument valid jika r hitung > r tabel dengan n=98. Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh r tabel =0,1658	Valid
P2	0,342		Valid
P3	0,280		Valid
P4	0,221		Valid
P5	0,473		Valid
P6	0,310		Valid
P7	0,339		Valid
P8	0,512		Valid
P9	0,317		Valid
P10	0,392		Valid

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan Nasabah dari item pernyataan 1 – 10 item dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas Instrument

Suatu instrument dikatakan reliabel apabila nilai $Cronbach\ Alpha > r_{tabel}$ dengan $r_{tabel}=0,1658$.

a. Uji Reliabilitas Kualitas Produk

Tabel IV. 5.
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.523	16

Dari hasil tabel *Reliability Statistics* di atas menunjukkan bahwa *cronbach alpha* untuk variabel kualitas produk adalah $0,523 > 0,1658$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk (X) adalah *reliabel*.

b. Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Sedangkan uji reliabilitas variabel kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 6.
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.585	10

Dari hasil tabel *Reliability Statistics* di atas menunjukkan bahwa *cronbach alpha* untuk variabel kepuasan nasabah adalah $0,585 > 0,1658$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah adalah *reliabel*.

D. Hasil Analisa Data**1. Uji Normalitas**

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk

mengukur data berskala ordinal, likert, interval ataupun rasio. Metode yang digunakan pada penelitian ini yakni uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov*. Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan pengujian SPSS Versi. 23 dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov* (KS) pada taraf signifikansi 0,05.

Jika $Sig > 0,05$ maka distribusi data bersifat normal.

Jika $Sig < 0,05$ maka distribusi data tidak normal.

Tabel IV.7
Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji Normalitas *Kolmogrov- Smirnov*
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.71930009
Most Extreme Differences	Absolute	.147
	Positive	.147
	Negative	-.134
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

Berdasarkan tabel di atas terlihat nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* adalah 0,200 sehingga lebih besar dari nilai signifikan 0,05 ($0,200 > 0,05$). Jadi dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

2. Uji Linieritas

Uji *linieritas* digunakan untuk mengetahui linieritas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Uji ini menggunakan *test for linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel

dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05.³

Tabel IV. 8.
Hasil Olah data SPSS Versi 23 Hasil Uji Linieritas
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_nasabah * Kualiras_Pr oduk	Between Groups	(Combined)	239,969	9	26,663	49,436	,000
		Linearity	237.288	1	237.288	439.952	,000
		Deviation from Linearity	2.680	8	.355	.621	.758
	Within Groups		48.541	90	.539		
	Total		288.510	99			

Dari *output* diatas, hasil uji linieritas dapat dilihat pada *output anova table*. Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *linearity* sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 dan dilihat dari signifikansi pada *deviation for linearity*, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antar variabel hal ini karena nilai signifikansi sebesar 0, 758 lebih dari 0,05. Maka dapat disimpulkan antar variabel terdapat hubungan yang linier.

E. Hasil Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel IV. 9.
Hasil Olah data SPSS Versi 22 Analisis Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-12.361	2.274		-5.435	,000
Kualitas_Produk	.816	.038	.907	21.307	,000

a. Dependent Variabel: kepuasan_nasabah

³*Ibid*, hlm. 79.

Berdasarkan tabel di atas, maka persamaan regresi linier yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

$$KN = a + bKP + e$$

$$KN = -12,361 + 0,816 KP + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar -12,361 artinya jika variabel kualitas produk nilainya 0, maka kepuasan nasabah nilainya -12,361 satuan.
- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas produk bernilai positif yaitu 0,816 artinya apabila variabel kualitas produk bertambah sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,816 satuan.

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan kedalam model. Model dianggap baik jika koefisien determinan sama dengan satu atau mendekati satu. Adapun hasil dari koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel IV. 10.
Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji koefisien determinasi

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,907 ^a	,822	,821	.723

a. Predictors: (Constant), Kualitas_produk

b. Dependent Variable: Kepuasan_nasabah

Berdasarkan tabel IV. 10 diperoleh nilai R sebesar 0,907, artinya korelasi antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,907. Nilai *R Square* sebesar 0,822, artinya kualitas produk mampu menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 82,2%. Sedangkan sisanya sebesar 17,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

3. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Adapun hasil regresi *output* sebagai berikut:

Tabel IV. 11.
Hasil Olah data SPSS Versi 23 Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-12.361	2.274		-5.435	,000
Kualitas_Produk	.816	.038	.907	21.307	,000

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Uji parsial dengan T-test digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel kualitas produk memiliki pengaruh atau tidak terhadap keputusan nasabah. Penelitian yang dilakukan peneliti berdasarkan nilai t hitung. Hasil pengujian variabel-variabel penelitian secara parsial adalah sebagai berikut.

a. Perumusan Hipotesis

H_0 : Tidak ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat

Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan.

Ha :Ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan.

b. Penentuan t Hitung

Dari *output* diatas diperoleh t hitung sebesar 21.307

c. Penentuan t Tabel

T tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan $df = n-k-1$ atau $100-2-1 = 97$. Hasil yang diperoleh untuk t tabel adalah sebesar 1,66071. (lihat pada lampiran 9)

d. Kriteria Pengujian

- 1) Jika t hitung $<$ t tabel maka H0 diterima dan Ha ditolak
- 2) Jika t hitung $>$ t tabel maka H0 ditolak dan Ha diterima

Berdasarkan kriteria pengujian diatas dapat diketahui bahwa t hitung $<$ t tabel ($21,307 < 1,66071$) artinya Ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan.

F. Pembahasan

Penelitian ini berjudul pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan. Setelah melakukan berbagai

analisis data dalam berbagai model, maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi yang digunakan telah cukup baik karena telah memenuhi persyaratan yaitu data yang diuji berdistribusi normal dan linier. Dan dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini adalah memenuhi syarat kelayakan untuk pengujian hipotesis atau regresi linier sederhana.

Setelah dilakukan uji kelayakan untuk regresi linier sederhana dan uji hipotesis kemudian dilakukan analisis lebih lanjut yaitu uji regresi sederhana. Dari hasil uji diketahui bahwa berdasarkan uji t diperoleh persamaan regresi yaitu $KN = -12,361 + 0,816KP + e$, kemudian diperoleh t_{hitung} sebesar 21,307, jika dibandingkan dengan $t_{tabel} = 1,66055$, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($21,307 > 1,66055$). Kemudian hasil koefisien determinasi sebesar 82,2% yang berarti bahwa kualitas produk memberikan kontribusi untuk mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 82,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat kepuasan nasabah.

Kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan CAPEM Panyabungan pada produk Tabungan iB Muamalat maka nasabah akan semakin merasa puas.

Oleh karena itu perusahaan harus lebih mengutamakan bagaimana menciptakan suatu produk yang diharapkan oleh nasabah, maka akan timbul

kepuasan nasabah yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas nasabah kepada perusahaan.

Nasabah adalah penilai kualitas suatu produk perbankan. Banyak ukuran yang bisa dipakai nasabah dalam menentukan kualitas suatu produk perbankan. Namun tujuan akhir yang dicapai adalah sama yaitu mampu memberikan rasa puas kepada nasabah. Semakin puas seorang nasabah dalam mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk perbankan maka dapat dikatakan semakin berkualitas produk tersebut. Puas atau tidak puasanya seorang nasabah ditentukan oleh kesesuaian harapan nasabah dengan persepsi nasabah pada kinerja aktual produk tersebut. Nasabah akan puas jika Bank mampu memberikan kualitas produk yang sesuai dengan harapan nasabah.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kajian teoritis dan studi empirik yang menyatakan dan membuktikan adanya hubungan kausalitas yang positif dan signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan nasabah juga dapat digunakan untuk studi dibidang perbankan di Indonesia pada tabungan iB Muamalat yang merupakan produk PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan CAPEM Panyabungan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Sopjan Assauri yang mengatakan bahwa produk merupakan unsur yang paling penting dalam memuaskan konsumen, dimana produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapat perhatian, dimiliki, digunakan atau dikonsumsi. Tujuan utama produk adalah untuk mencapai sasaran pasar yang dituju dengan meningkatkan kemampuan bersaing atau mengatasi persaingan

untuk memuaskan konsumen.⁴ Oleh karena itu apabila kualitas produk meningkat maka kepuasan nasabah pun akan meningkat, dengan demikian kualitas produk merupakan unsur yang penting dalam memuaskan nasabah.

Selanjutnya hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Destika Primasasari yang menemukan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, kemudian penelitian oleh Halida Utami dan Teuku Ediyansyah yang menerangkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Asma Romadhoniya terdapat 34% kualitas produk mempengaruhi kepuasan nasabah.

G. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang sedemikian rupa agar memperoleh hasil semaksimal mungkin. Namun, dalam prosesnya untuk memperoleh hasil yang sempurna tidaklah mudah, sebab dalam penelitian ini, peneliti memiliki beberapa keterbatasan. Berikut ini beberapa keterbatasan peneliti dalam penelitian ini:

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan.
2. Keterbatasan waktu, tenaga, dan dana peneliti yang tidak mencukupi untuk penelitian yang lebih maksimal/ lanjut.
3. Dalam penyebaran angket, peneliti tidak mengetahui kejujuran responden dalam menjawab item pertanyaan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas dan hasil penelitian ini.

⁴ Sofjan Assauri, *Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2001), hlm. 269.

4. Peneliti tidak mampu mengontrol nasabah dalam menjawab angket yang peneliti berikan. Apakah responden menjawabnya berdasarkan fakta atau hanya asal menjawabnya saja?.

Meskipun demikian peneliti berusaha dengan maksimal agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini. Akhirnya segala upaya, kerja keras dan bantuan berbagai pihak, skripsi ini dapat dijelaskan dengan baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungani BMuamalat dengan metode analisis yang digunakan yaitu regresi linier sederhana, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil regresi penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif signifikan variabel kualitas produk terhadap kepuasan nasabah yang terlihat dari persamaan regresi $Y = -12,361 + 0,816X$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk mempengaruhi peningkatan kepuasan nasabah tabungani BMuamalat.
2. Berdasarkan angka R^2 *Square* sebesar 0,822 menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* sebesar 82,2% variasi kepuasan nasabah tabungani BMuamalat Sahabat yang dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu kualitas produk, dimana sisanya 17,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.
3. Hasil Uji t diketahui bahwa hipotesis yang mengatakan ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan Nasabah Tabungan iB Muamalat pada

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Panyabungan dapat diterima dan signifikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $21,307 > 1,66071$.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti mengemukakan beberapa saran untuk pihak-pihak yang berkepentingan di masa yang akan datang demi pencapaian manfaat yang optimal dan pengembangan dari hasil penelitian ini. Adapun saran yang bisa diberikan setelah melakukan penelitian ini:

1. Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik dengan judul “pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungani Bmuamalat” agar lebih menggalilagibagaiman konsep pemasaran yang dibuat dalam penelitian ini.
2. Kepada pihak lembaga keuangan syariah khususnya bank muamalat Indonesia kantor cabang Panyabungan agar memperhatikan kualitas produk, harapan, kebutuhan dalam mencapai kepuasan nasabah hal ini dapat menjadi media untuk meningkatkan jumlah nasabah dan profit yang maksimal.
3. Selanjutnya diharapkan bank agar lebih meningkatkan jumlah nasabah sesuai dengan jumlah penduduk yang memiliki potensi yang sangat baik dan juga dengan jumlah penduduk yang semakin bertambah setiap tahunnya.

4. Kepada calon nasabah sebaiknya memperhatikan konsep mengenai kualitas suatu produk sebelum menjadinasabah.
5. Kepada pembaca diharapkan setelah membacaskripsi ini dapat memberikan kritik saran demi kesempurnaanskripsi ini. Serta dapat menjadi rujukan dalam penelitian selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

Agus Irianto, *Statistik: Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya*, Jakarta: Kencana, 2010.

Dadan Muttaqien, *Aspek Legal Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Safiria Insania Press, 2008.

Dadan Muttaqien dan Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran*, Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007.

Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2008.

Depertemen Agama RI, *Al Quran dan Terjemah*, Bandung: Jumanatul Ali, 20041.

Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Prilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.

Harahap, Syofyan Syafri, dkk, *Akuntansi Perbankan Syariah*, Jakarta: LPFE Usakti, 2010

Herry Susanto dan Khaerul Umam *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.

Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis, Edisi Kedua*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Ibnu Hajar, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Pendidikan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo 1999.

Imam Ghojali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2011

Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Press, 2008.

KhaerulUmam, *ManajemenPerbankanSyariah*, (Bandung: CV PustakaSetia, 2013.

M. Fuad Christine H. Nurlela Sugiarto Paulus, *Pengantar Bisnis*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.

M. Hariwiaya dan Bisri, M. Djaelani, *Teknik Menulis Skripsi dan Thesis*, Yogyakarta: Hanggar Kreator, 2004.

M. Nurrianto al- Arif, *Dasar-DasarPemasaran Bank Syariah*, Bandung: alfabeta, 2009.

M. Suyanto, *Marketing Strategy Top Brand indonesi*, Yogyakarta: Andi, 2007.

Maman Abdurrahman dan Sambas Ali Muhidin, *Paduan Praktis Memahami Penelitian, bidang social, administrasi, dan Pendididkan* Bandung: CV. PustakaSetia 2001.

Moh Nasir, *MetodePenelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi* Jakarta: Erlangga, 2009.

Muhammad Teguh, *Metodologi Penlitian Ekonomi*, Jakarta: PT. Raja Persada 2005.

Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*, Bandung: PustakaSetia, 2013

Philip Kotler dan Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*,Jakart: Prehalindo, 2000

Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Jakarta: Selemba Empat, 2001.

Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.

Bank Muamalat Indonesia, “ Laporan tahunan (*Annual Report*) 2013” *Arsip Laporan Bank Muamalat*, (<http://docplayer.html>), diakses 6 Agustus 2017.

Hasil wawancara dengan Bapak Henry Syahputra, Mengenai Kualitas Produk dan Dampaknya Terhadap Kapuasan Nasabah, pada tanggal 10 Juni 2017, 11.20 WIB.

1

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: RinekaCipta, 2010), hlm. 173.

Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Prilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.

Philip Kotler, dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Indoensia: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007.

Kasmir, *Manajemen Perbankan* Jakarta: Rajawali Press, 2008.

M. NurRianto al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 30.

Fandy Tjiptono, *PemasaranJasa: Prinsip, Penerapan, danPenelitian*, Yogyakarta: Andi, 2014.

Arief, *Pemasaran* , (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), hlm. 2013-2015

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

Nama : Masdalipah Harahap

Tempat/Tgl. Lahir : Purbatua, 10 Mei 1994

Agama : Islam

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Benteng Huraba, Kec. Batang Angkola,
Kab. Tapanuli Selatan

Email : Masdalipahharahap@Gmail.com

No.Handphone : 082299798861

II. DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Awaluddin Harahap

Pekerjaan : Petani

Nama Ibu : Amna Lubis

Pekerjaan : Petani

Alamat : Benteng Huraba, Kec. Batang Angkola,
Kab. Tapanuli Selatan

III. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri 100020 (2001 s.d 2007)
2. Mts Raudlatul Falah Bentenghuraba (2007 s.d 2010)
3. Mas raudlatul Falah (2010 s.d 2013)
4. Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan (2013 s.d Sekarang)

IV. MOTTO HIDUP

- Menjadi pribadi yang lebih baik lagi dan membahagiakan orangtua.

Lampiran 2

Nomor Responden
(diisi oleh peneliti)

ANGKET (KUISIONER)

Kepada Yth.

Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan”**. Saya mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kusioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan dan pernyataan berikut. Kusioner di bawah ini merupakan salah satu metode pengumpulan data primer yang sangat berguna untuk penyusunan skripsi.

Mengingat penelitian ini semata-mata dimaksudkan untuk kepentingan akademik, maka saya sangat mengharapkan jawaban yang sejujur-jujurnya sesuai dengan pendapat anda. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya menjamin kerahasiaan identitas responden dan hasil kuisisioner tersebut.

Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat saya,

Masdalipah Harahap
NIM. 13 220 0160

**ANGKET/KUISIONER PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA
TBK. KCP PANYABUNGAN**

A. Identitas Responden

Nama :
Umur :
Pendidikan Terakhir :
Pekerjaan :

B. Petunjuk: berilah tanda celist (√) pada jawaban yang paling anda anggap sesuai. Adapun alternatif yang kami sediakan terdiri dari empat pilihan yaitu:

1. SS = Sangat Setuju
2. S = Setuju
3. TS = Tidak Setuju
4. STS = Sangat Tidak Setuju

C. Angket/Kuesioner

No.	Penyataan	SS	S	TS	STS
A.	Kualitas Produk				
1	Produk Tabungan iB Muamalat memiliki program berbagi rezeki setiap tahun				
2	Saya Memilih menabung di Bank Muamalat dengan Tabungan iB Muamalat karena biaya administrasi yang rendah				
3	Tabungan iB Muamalat memiliki jenis-jenis produk Tabungan yang bervariasi sesuai dengan kebutuhan nasabah.				
4	Produk Tabungan iB Muamalat dilengkapi dengan ATM yang memberikan kemudahan bertransaksi bagi nasabah				
5	Fitur ATM berupa penarikan uang, transfer, pembelian dan pembayaran sesuai dengan kebutuhan nasabah.				
6	Produk Tabungan iB Muamalat sudah memberikan keuntungan bagi nasabah.				
7	Prosedur transaksi perbankan produk Tabungan iB Muamalat sederhana (tidak rumit)				

8	Produk Tabungan iB Muamalat menawarkan berbagai keuntungan tiap tahun sehingga nasabah tertarik				
9	Produk Tabungan iB Muamalat memberikan kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja melalui layanan <i>Electronic Banking</i>				
10	Tabungan Tabungan iB Muamalat Reguler memberikan keleluasaan transaksi di ATM di dalam negeri dan Malaysia serta transaksi pembayaran belanja di jaringan Prima Debit.				
11	Tabungan iB Muamalat Gold memberikan keleluasaan transaksi di ATM di seluruh dunia dan pembayaran belanja di jaringan Visa				
12	Tabungan iB Muamalat dapat digunakan untuk transaksi secara berulang-ulang				
13	Buku Tabungan iB Muamalat memiliki kertas yang bagus				
14	Tabungan iB Muamalat sesuai dengan syariat				
15	Buku Tabungan iB Muamalat memiliki bentuk yang sederhana, dan mudah dibawa-bawa.				
16	ATM iB Muamamalat memiliki warna yang berbeda sesuai dengan keinginan nasabah.				
B	Kepuasan Nasabah	S	S	TS	STS
1	saya sering datang ke PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Panyabungan untuk bertransaksi				
2	Saya menggunakan produk dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Panyabungan lebih dari satu				
3	Saya menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan produk PT. Bank Muamamalat yaitu Tabungan iB Muamalat				
4	Saya menceritakan keunggulan iB Muamalat kepada teman-teman saya				
5	Saya tetap menggunakan produk Tabungan iB Muamalat meskipun ada tawaran dari bank lain				
6	Saya tidak pernah berpikir untuk pindah ke bank lain				
7	Saya terus menggali informasi mengenai produk yang ditawarkan oleh bank Muamalat Cabang Panyabungan, dan berniat untuk membelinya				
8	Jika saya membutuhkan tabungan baru saya tetap memilih Tabungan iB Muamalat				
9	Saya Berminat Terhadap Produk Baru Yang Ditawarkan Oleh PT. Bank Muamalat Indonesia				

	Tbk. Cabang Panyabungan				
10	Saya menggunakan produk baru yang ditawarkan oleh PT. Bank Muamamat				

R	Item Angket																Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
R01	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	62
R02	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	58
R03	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	59
R04	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	58
R05	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	58
R06	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	58
R07	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	58
R08	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	60
R09	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
R10	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	58
R11	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	61
R12	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	60
R13	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	59
R14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	60
R15	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	61
R16	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	58
R17	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	59
R18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	59
R19	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	58
R20	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	60
R21	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	59
R22	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	57
R23	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	57
R24	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	58
R25	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	58
R26	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	60
R27	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	58
R28	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	59
R29	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	61
R30	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	59
R31	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	58
R32	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	59
R33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	62
R34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	60
R35	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	59
R36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	58
R37	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	61
R38	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	58
R39	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	61

R40	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	57
R41	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	59
R42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
R43	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
R44	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	58
R45	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	60
R46	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	61
R47	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	59
R48	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
R49	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
R50	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	58
R51	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	60
R52	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	58
R53	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	59
R54	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	57
R55	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	56
R56	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	55
R57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
R58	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	59
R59	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	59
R60	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	60
R61	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	57
R62	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	61
R63	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	57
R64	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	56
R65	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
R66	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
R67	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	58
R68	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
R69	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
R70	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
R71	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	57
R72	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	58
R73	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	58
R74	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	58
R75	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	57
R76	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	61
R77	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	61
R78	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	58
R79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	61
R80	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	57

R81	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	62
R82	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	60
R83	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	59
R84	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	59
R85	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	58
R86	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	61
R87	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
R88	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	57
R89	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	59
R90	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	59
R91	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	58
R92	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	58
R93	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	60
R94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
R95	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	60
R96	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
R97	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	57
R98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	60
R99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
R100	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	58

**Lampiran
4**

Hasil Penyebaran Angket Kepuasan Nasabah

R											Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
R01	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
R02	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	35
R03	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	36
R04	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	35
R05	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	35
R06	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	35
R07	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	35
R08	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36
R09	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
R10	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	35
R11	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	37
R12	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	37
R13	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	36
R14	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37
R15	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	37
R16	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	34
R17	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	37
R18	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	34
R19	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	35
R20	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	37
R21	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	36
R22	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	34
R23	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	34
R24	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	35
R25	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	35
R26	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	37
R27	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	35
R28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
R29	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
R30	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	36
R31	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	35
R32	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	35
R33	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
R34	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	37
R35	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	36

R77	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
R78	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	35
R79	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37
R80	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	34
R81	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38
R82	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	37
R83	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	36
R84	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	36
R85	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	35
R86	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	37
R87	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
R88	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	34
R89	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	36
R90	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	36
R91	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	35
R92	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	35
R93	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	37
R94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R95	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	37
R96	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
R97	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	34
R98	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	36
R99	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
R100	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	35

P10	Pearson Correlation	,311**	-.027	.010	-.053	-.062	-.116	-.042	.061	-.124	1	.175
	Sig. (2-tailed)	.002	.790	.924	.600	.537	.252	.681	.544	.220		.082
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P11	Pearson Correlation	-.085	-.158	-.129	-.016	.067	-.098	.175	-.048	-.144	.175	1
	Sig. (2-tailed)	.399	.116	.202	.874	.506	.332	.082	.636	.154	.082	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P12	Pearson Correlation	.085	.077	.026	-.163	-.050	-.151	,226*	-.164	-.113	,349**	-.017
	Sig. (2-tailed)	.403	.449	.797	.104	.618	.133	.024	.103	.264	.000	.870
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P13	Pearson Correlation	.067	.000	-,259**	,200*	-.192	,304**	-.062	.115	.164	.088	-.095
	Sig. (2-tailed)	.509	.997	.009	.046	.056	.002	.540	.253	.104	.384	.349
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P14	Pearson Correlation	-.090	-.191	-.134	.155	.078	-.101	.047	-.094	-.058	-.031	.150
	Sig. (2-tailed)	.375	.058	.185	.123	.439	.316	.643	.350	.566	.758	.137
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P15	Pearson Correlation	-.125	-,219*	.010	,202*	-.062	-.116	-.042	.061	-.124	.182	.175
	Sig. (2-tailed)	.216	.028	.924	.044	.537	.252	.681	.544	.220	.071	.082
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P16	Pearson Correlation	.065	-.096	.124	-,215*	,285**	-.127	.081	-.006	-.116	-.042	.086
	Sig. (2-tailed)	.518	.340	.218	.031	.004	.206	.422	.950	.251	.680	.395
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Skor	Pearson Correlation	,263**	.070	.164	,322**	,220*	,302**	.192	,323**	,258**	,308**	.146
	Sig. (2-tailed)	.008	.487	.103	.001	.028	.002	.056	.001	.009	.002	.147
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

	Sig. (2-tailed)	.884	.362	.911	.885	.159	.819	.199	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P9	Pearson Correlation	-.080	-.018	-.194	-.055	.152	.066	-.053	,203*
	Sig. (2-tailed)	.430	.858	.053	.585	.132	.513	.601	.043
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P10	Pearson Correlation	-.007	-.024	,199*	-.050	.112	.093	-.064	.115
	Sig. (2-tailed)	.942	.809	.047	.621	.267	.355	.524	.254
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Skor	Pearson Correlation	,333**	,342**	,280**	,221**	,473**	,310**	,339**	,512**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.005	.246	.000	.001	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

DOKUMENTASI

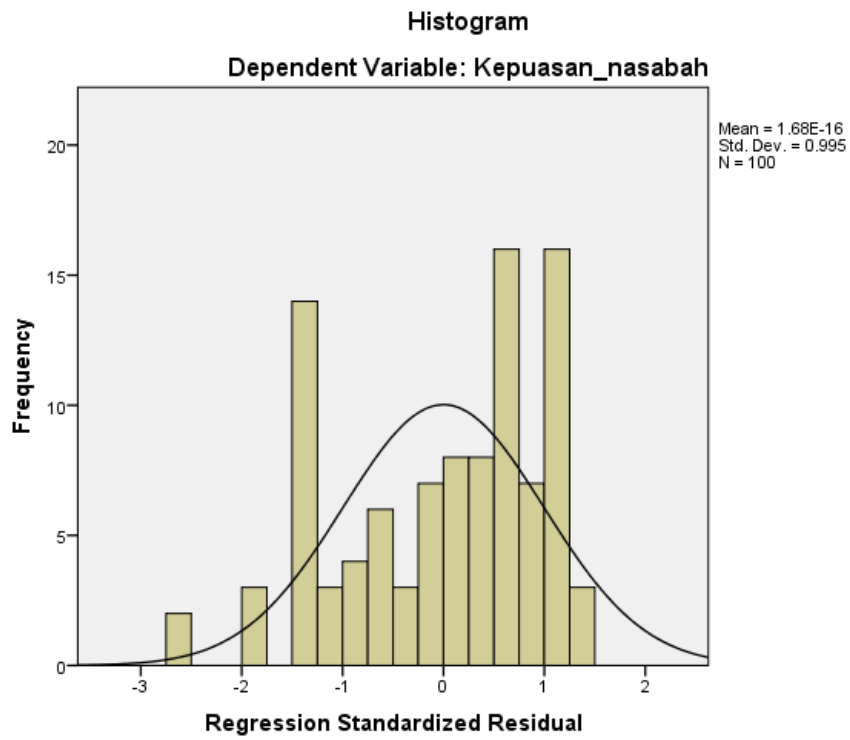








4. Higtoram



5. Hasil Uji Normalitas Dengan P- P Plot Of Regression Standarized Residual

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan_nasabah

