



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
TABUNGAN MABRUR DI PT. BANK  
SYARIAH MANDIRI KCP  
PANYABUNGAN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**RONDON TANJUNG  
NIM: 15 401 00180**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PADANGSIDIMPUAN  
2019**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
TABUNGAN MABRUR DI PT. BANK  
SYARIAH MANDIRI KCP  
PANYABUNGAN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**RANDOM TANJUNG  
NIM: 15 401 00180**

**Pembimbing I**

**Dr. Ikhtwanuddin Harahap, M. Ag  
NIP.19750103 200212 1 001**

**Pembimbing II**

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

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PADANGSIDIMPUAN  
2020**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

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

Padangsidimpuan, 2 Juli 2020  
Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam  
IAIN Padangsidimpuan  
Di-  
Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **RANDOM TANJUNG** yang berjudul: Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mabrur Di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini tidak dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat nelengkapi gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu perbankan syariah pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

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

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

**Pembimbing I**

**Dr. Ikhsanuddin Harahap, M. Ag**  
NIP. 19750103 200212 1 001

**Pembimbing II**

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

### SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RONDON TANJUNG  
NIM : 1540100180  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mabrur Di PT. Bank mandiri Syariah KCP 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 IAIN Padangsidempuan pasal 14 ayat II 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 IAIN Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, Juli 2020

Yang Menyatakan,



**RONDON TANJUNG**  
**NIM. 1540100180**

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

---

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri padangsidimpuan. Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RONDON TANJUNG  
NIM : 1540100180  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan. Hak bebas royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “**Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mabrur Di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan**”. Dengan hak bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan

Pada tanggal: Juli 2020

Saya menyatakan,



**RONDON TANJUNG  
NIM. 1540100180**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

**DEWAN PENGUJI**  
**SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Nama** : RONDON TANJUNG  
**Nim** : 15 401 00180  
**Fakultas/Jurusan** : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah  
**Judul Skripsi** : Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap  
Kepuasan Nasabah Tabungan Mabruur Di PT. Bank Syariah Mandiri  
KCP Panyabungan.

**Ketua**

**Drs. Kamaluddin, M. Ag**  
NIP. 19651102 199103 001

**Sekretaris**

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

**Anggota**

**Drs. Kamaluddin, M. Ag**  
NIP. 19651102 199103 001

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

**Rodame Monitorir Napitupulu, MM**  
NIP. 19841130 201801 2 001

**Hamni Fadillah Nasution, M.Pd**  
NIP. 19831703 201801 2 001

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah :**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Kamis /30 Juli 2020  
**Pukul** : 08.00 WIB  
**Hasil/Nilai** : LULUS/72 (B-)  
**Predikat** : Sangat Memuaskan  
**IPK** : 3,21



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

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

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap  
Kepuasan Nasabah Tabungan Mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri  
KCP Panyabungan**

**NAMA : RONDON TANJUNG**

**NIM : 15 401 00180**

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

Padangsidimpuan, Oktober 2020  
Dekan,

**Dr. Darwis Harahap, S.Hr, M.Si**  
**NIP. 19780818 200901 1 015**

## ABSTRAK

Nama : Rondon Tanjung  
Nim : 1540100180  
Fakultas/Prodi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mabrur di Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan.

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah terdapat fenomena banyak nasabah yang komplain terhadap pelayanan yang ada di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan.. Sedangkan pada praktiknya pelayan dan kualitas produk yang diberikan oleh bank sudah sesuai dengan standardisasi yang ada. Rumusan masalah penelitian ini adalah Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui terdapat pengaruh secara parsial atau simultan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan pendekatan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi Peneliti berjumlah 2.530 nasabah. Penentuan sampel menggunakan tehnik sampel insidental dan berdasarkan perhitungan rumus slovin ditentukan jumlah sampel 97 nasabah. Sumber data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu kuesioner, uji validitas, uji reliabilitas, analisis data, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas), koefisien determinasi serta regresi linear berganda dengan uji t, uji f menggunakan SPSS 23.

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,220% atau (22%) artinya variabel bebas mempengaruhi variabel terikat sebesar 22% sedangkan sisanya sebesar 0,78 atau (78%) dipengaruhi oleh variabel lain. Hasil uji t variabel kualitas pelayanan diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,820 > 1,661$ ). menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Variabel kualitas produk diperoleh  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,604 < 1,661$ ). Menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sebesar  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $13,273 > 3,90$ ).

**Kata Kunci : Pelayanan, Produk, Kepuasan**



## KATA PENGANTAR



*Assalaamu'alaikum Wr. Wb.*

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian “**Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mabror Di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan**”. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

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, Bapak Dr. Anhar M.A, Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan

Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan I Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A., Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah dan Bapak/Ibu Dosen serta Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M. Ag. selaku pembimbing I dan Ibu Windari, SE., MA selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
6. Teristimewa keluarga tercinta Ayahanda Rahuddin Tanjung beliau adalah salah satu penyemangat bagi saya agar menjadi anak yang berguna bagi diri sendiri, keluarga dan bagi nusa dan bangsa dan Ibunda Anita Damayanti Siregar, yang telah banyak melimpahkan pengorbanan dan selalu berjuang untuk anak-anaknya, memberikan kasih sayang yang berlimpah dari saya lahir, hingga saya sebesar ini serta do'a yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis. Terima kasih kepada adik-adik saya Dahlia Tanjung,

Dengan Maruli Tanjung, dan adik paling kecil Sri Bintang Tanjung yang telah memberikan motivasi, do'a dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini mereka adalah orang-orang yang paling berjasa dalam hidup peneliti. Semoga Allah nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.

7. Kepada tempat penelitian, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian yaitu PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan. Khususnya kepada bapak Husni Ardiansyah Tanjung, kakak Madiha Daulay, dan abang Barnang.
8. Sahabat peneliti Puja Rohani, Raja Zainal Abidin, Zakia Khairani, Mirna Sari, Khotmatunnisah, Silvia Tama Putri, Elisa Fitri, dan seluruh kerabat dan rekan-rekan Mahasiswa perbankan syariah terutama Perbankan Syariah 5, angkatan 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan serta yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
9. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktu untuk peneliti, terimakasih atas kerja samanya.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT,

karena atas karunian-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amin Ya Robbal ‘Alamin.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, FEBRUARI 2019  
Peneliti

**RONDON TANJUNG**  
**NIM. 15 401 00180**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. 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	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan 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
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	ẓa	ẓ	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

## B. Vokal

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

1. 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
— و	ḍommah	U	U

2. 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

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
..... ا.....ى	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
ى.....	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
و.....	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

### C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk ta mar butah ada dua.

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *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).

### D. Syaddah (Tasydid)

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini

tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

### **E. Kata Sandang**

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

1. 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.
2. 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.

### **F. 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.

### **G. 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.

## **H. 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 kapital 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 capital 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.

## **I. Tajwid**

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

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

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Defenisi Operasional Variabel .....	5
E. Rumusan Masalah.....	6
F. Tujuan Penelitian .....	7
G. Mamfaat Penelitian.....	7
H. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
A. Kerangka Teori .....	11
1. Kepuasan Nasabah.....	11
a. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	11
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	13
c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
d. Jenis-Jenis Kepuasan Pelanggan .....	16
e. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam .....	16
2. Kualitas Pelayanan .....	19
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
b. Kualitas Layanan .....	21
c. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam .....	22
3. Kualitas Produk .....	23
a. Pengertian Kualitas Produk.....	23
b. Dimensi Kualitas Produk .....	25
c. Kualitas Produk Dalam Perspektif Islam.....	26
4. Tabungan Mabrur .....	27
a. Pengertian Tabungan Mabrur.....	27
b. Akad Dalam Tabungan Mabrur.....	30
B. Penelitian Terdahulu .....	31
C. Kerangka Pikir .....	34
D. Hipotesis Penelitian .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitia .....	37
B. Jenis Penelitian .....	37
C. Populasi dan Sampel .....	37
1. Populasi .....	37
2. Sampel .....	38
D. Sumber Data .....	39
E. Instrumendan TeknikPengumpulan Data .....	39
1. Kuesioner .....	39
2. Wawancara.....	41

F. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
1. Uji Validitas.....	41
2. Uji Reliabilitas.....	42
G. Analisis Data .....	42
1. Uji Asumsi Klasik .....	42
a. Uji Normalitas .....	42
b. Uji Multikolinearitas .....	43
c. Uji Heteroskedastisitas .....	43
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45
a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	45
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	47
A. Gambaran Umum Bank Mandiri Syariah.....	47
1. Sejarah PT. Bank Mandiri Syariah.....	47
2. Ruang Lingkup PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan .50	
3. Struktur Organisasi .....	55
4. Visi Dan Misi PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan.....	56
B. Hasil Analisis Data .....	57
1. Hasil Uji Validitas .....	57
a. Hasil Validitas Kualitas Pelayanan .....	57
b. Hasil Validitas Kualitas Produk .....	57
c. Hasil Validitas Kepuasan .....	58
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	58
a. Hasil Reabilitas Kualitas Pelayanan.....	58
b. Hasil Reabilitas Kuaitas Produk .....	59
c. Hasil Reabilitas Kepuasan.....	59
3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60
a. Hasil Normalitas.....	60
b. Hasil Multikolinearitas .....	61
c. Hasil Heterokedastisitas .....	62
4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ ) .....	62
5. Hasil Uji Hipotesis.....	63
a. Hasil Uji Signifikan (Uji T) .....	63
b. Hasil Uji Signifikan (Uji F) .....	64
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	65
D. Keterbatasan Penelitian.....	69
BAB IV PENUTUP .....	70
A Kesimpulan .....	70
B Saran .....	71

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1 Jumlah Nasabaah Tabungan Mabror .....</b>	<b>3</b>
<b>Tabel 1.2 Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>5</b>
<b>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 3.2 Indikator Kepuasan .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 3.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 3.4 Indikator Kualitas Produk .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Produk .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4.4 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4.5 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Produk .....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan .....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 4.8 Hasil Analisis Determinasi.....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 4.9 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabel 4.10 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji T).....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....</b>	<b>37</b>
<b>Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Mandiri Syariah .....</b>	<b>57</b>
<b>Gambar 4.2 Uji Normalitas .....</b>	<b>62</b>
<b>Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas .....</b>	<b>64</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam. Usaha bank syariah yang berdasarkan prinsip syariah, yaitu prinsip pembagian keuntungan atau bagi hasil. Pada tahun 1999, berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti merupakan bank konvensional yang di beli oleh Bank Dagang Negara, kemudian konversi menjadi Bank Syariah Mandiri, Bank Syariah kedua di Indonesia.<sup>1</sup> Bank Syari'ah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya. Dalam sistem operasional Bank Syariah, pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi. Bank Syari'ah tidak mengenal sistem bunga, baik bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau bunga yang dibayar kepada penyimpan dana bank syariah.<sup>2</sup>

Menurut Kotler:

kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang di harapkan jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan sangat puas.<sup>3</sup>

Kualitas produk merupakan perhatian utama dari perusahaan/produsen, mengingat kualitas suatu produk berkaitan erat dengan

---

<sup>1</sup>Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 2.

<sup>2</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: kencana, 2011), hlm. 29-32.

<sup>3</sup>Kotler Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ke Dua Belas Jilid 1*, (Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007). hlm. 177.

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 sasarannya.<sup>4</sup>

Kualitas pelayanan merupakan sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi nasabah atau konsumen. Pelayanan juga merupakan kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.<sup>5</sup>

Kualitas pelayanan dan kualitas produk, sebagaimana yang telah dijelaskan diatas bahwa kualitas pelayan dan produk bertujuan untuk meningkatkan dan mempertahankan suatu perusahaan dalam suatu kegiatan perusahaan agar semakin berkembang. Menurut teori diatas berbeda dengan penelitian yang diteliti dilapangan dimana apabila kualitas pelayanan yang di berikan baik maka nasabah akan menciptakan kepuasan yang baik pula. Maka jumlah nasabah tabungan mabrur yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan tidak sesuai dengan penelitian atau teori yang ada.

---

<sup>4</sup>Sofjan Assauri, *Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 211.

<sup>5</sup>Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm.152.

Berikut data nasabah Tabungan Mabrur pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan mulai dari tahun 2014-2018 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1**  
**Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor**  
**Cabang Panyabungan**  
**Tahun 2014-2018**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
2014	638
2015	498
2016	472
2017	480
2018	442

*Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan (2014-2018)*

Berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah nasabah pada Tabungan Mabrur selama lima tahun yaitu pada tahun 2014 sampai 2018 mengalami fluktuasi. Dimana pada tahun 2014 nasabah yang menggunakan Tabungan Mabrur sebanyak 638 nasabah, sementara pada tahun 2015 nasabah yang menggunakan Tabungan Mabrur menurun menjadi 498 nasabah, sedangkan pada tahun 2016 menurun kembali menjadi 472 nasabah, kemudian pada tahun 2017 mengalami kenaikan menjadi 480 nasabah, dan pada tahun 2018 menurun menjadi 442 nasabah.

Dapat disimpulkan jumlah nasabah Tabungan Mabrur pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan mengalami flukasi pada setiap tahunnya. Jumlah hasil persentase nasabah Tabungan Mabrur setiap tahunnya menurun hal ini dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah.



Beberapa penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur Cokorda Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiartha telah melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali. Hasil penelitian Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>6</sup>

Akan tetapi dalam hal ini berbeda dengan penelitian Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Suyamto yang berjudul Pengaruh Kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah pada bank umum syariah di surakarta. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kinerja kualitas jasa bank umum syariah di surakarta, dimana hasil dimensi dari *compliance*, *reliability*, *tangibility*, *empathy*, *responsiveness* secara individu terhadap kepuasan bank umum syariah. Sedangkan variable *assurance* tidak terdapat pengaruh yang signifikan.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Cokorda Istri Agung Krisna Dewi, I Gede Merta Sudiartha, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali*, Dalam *Jurnal Managemen Unud*, Vol.7, No. 8, 2018.

<sup>7</sup> Ulul Azmi Mustofa Dan Yudi Siyamto, *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta*, Dalam *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 01, No. 2 Juli 2015.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Tabungan Mabrur Di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan**”.

#### **B. Identifikasi Masalah**

1. Jumlah nasabah tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan mengalami fluktuasi setiap tahun.
2. Terjadinya fluktuasi nasabah pada tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor KCP Panyabungan pada periode 2014-2018.
3. Terjadinya ketidaksesuaian antara teori dengan penelitian dilapangan.

#### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini dibatasi pada tiga variabel yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel bebas ( $X_1$ ) kualitas produk sebagai variabel bebas ( $X_2$ ) dan kepuasan nasabah tabungan mabrur sebagai variabel terikat (Y).

#### **D. Defenisi Operasional Variabel**

Peneliti akan mengartikan istila h-istilah yang ada dalam penelitian ini guna untuk menghindari kesalahpahaman. Maka peneliti meberikan variabel-variabel yang mendeskripsikan sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Devenisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Defenisi operasional	Indikator	Skala
1	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Nasabah adalah tindakan terpenting dalam rangka bertahan dalam bisnis dan	1. Mendapatkan informasi yang akurat 2. Dapat memenuhi kebutuhan nasabah	Interval

		memenangkan persaingan.	3. Pelayanan yang di berikan memuaskan. <sup>8</sup>	
2	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	Kualitas pelayanan adalah tindakan yang dapat di tawarkan oleh pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.	1. <i>Reliability</i> (Keandalan) 2. <i>Responsiveness</i> (cepat tanggap) 3. <i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian) dan 4. <i>Empathy</i> (kemudahan dalam menjalin hubungan) 5. <i>Tangible</i> (berwujud/bukti fisik) <sup>9</sup>	Interval
3	Kualitas Produk (X <sub>2</sub> )	Kualitas produk adalah Kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi, daya tahan keandalan, ketepatan, kemudahan operasi, dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya.	1. Sesuai dengan kebutuhan dan penggunaan 2. Memuaskan keinginan pemakai 3. Kesesuaian dengan spesifikasi 4. Ekonomis <sup>10</sup>	Interval

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka yang menjadi rumusan diatas adalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan ?

<sup>8</sup> Kasmir, *Management Perbankan*, (Jakarta: Rajagrafindo, 2008), hlm. 239-240.

<sup>9</sup>Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm. 95.

<sup>10</sup>Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2007), hlm. 111.

2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan ?

#### **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara kualaitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan.

#### **G. Kegunaan Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Penelitian diharapkan Menambah pemahaman kepada peneliti sesuai dengan masalah yang diteliti serta menjadi alat pengaplikasian teori-teori yang diperoleh semasa diperkuliahan.

## 2. Bagi PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan

Sebagai referensi dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah bertransaksi pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Panyabungan. Sehingga dapat memberikan solusi dan informasi yang berguna bagi pihak PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan, serta dapat menjadi bahan acuan bagi instansi terkait dalam menilai seberapa penting pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk yang dimiliki perusahaan tersebut mencapai tingkat kepuasan nasabah.

## 3. Bagi Akademis

Penelitian diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau data perbandingan yang sesuai dengan data yang diteliti, memberikan pemikiran, wawasan serta bukti empiris dari penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan.

## 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan kepada pembaca tentang wacana perbankan baik sistem maupun permasalahannya dan diharapkan dapat menjadi sumber tambahan informasi untuk peneliti selanjutnya.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Penelitian ini memiliki sistematika pembahasan untuk lebih mudah memahami pembahasan dalam penelitian ini, maka sistematis yang terdiri beberapa bagian yaitu sebagai berikut:

BAB I merupakan Pendahuluan yang didalamnya berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.

BAB II merupakan Landasan Teori yang terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis. Secara umum sub bahasan yang ada dalam landasan teori membahas penjelasan-penjelasan mengenai variabel peneliti secara teori yang dijelaskan dalam kerangka teori kemudian teori –teori berkaitan dengan variabel peneliti tersebut akan berbanding dengan pengaplikasiannya sehingga akan terlihat jelas masalah yang terjadi. Setelah itu penelitian ini akan dilihat dan dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel yang sama. Teori yang ada tentang variabel tentang bentuk kerangka pikir. Kemudian membuat hipotesis yang merupakan jawaban sementara tentang penelitian.

BAB III merupakan metode penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel. Sumber data, instrumen pengumpulan data, dan teknik analisis data. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam metode penelitian membahas tentang lokasi dan waktu penelitian serta jenis penelitian. Setelah itu, akan ditentukan populasi ataupun yang berkaitan dengan seluruh kelompok orang,

peristiwa atau benda benda yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk diteliti dan memilih beberapa atau seluruh populasi sebagai sampel dalam penelitian.

BAB IV dalam hal ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian yang memaparkan bagaimana gambaran perusahaan secara umum berupa sejarah perusahaan, visi dan misi serta struktur organisasi. Deskripsi hasil penelitian dan analisis data berupa tentang hasil penelitian.

BAB V dalam hal ini adalah penutup, kesimpulan, disertai dengan saran-saran yang diutarakan pada akhir penulisan ini.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Kepuasan Nasabah

###### a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang di harapkan. Variabel utama yang menentukan kepuasan nasabah, yaitu *expectations* (apa yang diterima dengan apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka pelanggan akan tidak merasa puas. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* (nilai) dari produsen atau jasa. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika pelanggan mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas.<sup>11</sup>

Kepuasan merupakan respon nasabah terhadap evaluasi ketidak-sesuaian atau perubahan yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>12</sup> Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah

---

<sup>11</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: ALFABETA, 2012), hlm. 110.

<sup>12</sup> Tse Dan Wilton, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: ALFABETA, 1998), hlm. 204.



terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa.<sup>13</sup>

Pelayanan sangat penting bagi perusahaan, dimana pelayanan yang diberikan perusahaan merupakan suatu kepuasan yang di tawarkan kepada nasabahnya. jadi jika pelayanan mendapatkan tanggapan yang positif dari nasabah maka akan menghasilkan kepuasan nasabah. Sebaliknya apabila tidak merasa puas, maka ia akan berhenti menggunakan jasa pelayanan perusahaan tersebut. Menurut Kotler pengukuran kepuasan pelanggan dapat di lakukan melalui empat sarana, yaitu sebagai berikut:

- 1) Sistem keluhan dan usulan, seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode. Makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya.
- 2) Survei kepuasan pelanggan, dalam hal ini perusahaan perlu secara berkala melakukan survei baik itu wawancara maupun kuisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan tersebut.
- 3) Konsumen sama rata, perusahaan dapat mengirimkan karyawan untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan lain secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

---

<sup>13</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010, hlm.83-85.

- 4) Analisis mantan pelanggan, dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah untuk mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah lain.<sup>14</sup>

b. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Lupiyoadi menyebutkan ada lima faktor yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah, antara lain :

1) Kualitas produk

nasabah akan puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah dibenak konsumen.

2) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terutama dibidang jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk perusahaan.

---

<sup>14</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajagrafindo, 2008). hlm. 240..

3) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas produk, tetapi nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk tertentu.

4) Harga

produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

5) Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa cenderung puas terhadap pproduk atau jasa tersebut. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.<sup>15</sup>

c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada empat metode yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan :

---

<sup>15</sup>Nina Indah Febriani, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, Dalam Jurnal An-Nisbah, Volume 03, No. 01, Oktober 2016. Hal 53.

#### 1) Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk menyampaikan berbagai kritik, saran, dan keluhan.

#### 2) *Ghost Shopping*

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan sebagai pelanggan perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing.

#### 3) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan diharapkan menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli produk atau jasa perusahaan agar dapat mengetahui mengapa hal tersebut terjadi dan agar dapat melakukan perbaikan.

#### 4) Survei Kepuasan Pelanggan

Adanya survei pelanggan membuat perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan baik langsung dari pelanggan.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Mohammad Yusak Anshori, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pipop Copy*, Dalam Jurnal Neo-Bis, Volume 7, No.1, Juni 2013. hal 3-4.

d. Jenis-jenis kepuasan pelanggan.

Menurut Rianti Al-Arif ada tiga jenis kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- 1) Puas dengan produk atau jasa yaitu karena kualitasnya tinggi serta jangkauannya yang luas.
- 2) Puas dengan cara menjualnya.
- 3) Ramah, sopan dan akrab.
- 4) Murah senyum
- 5) Menyenangkan.
- 6) Tanggap, cepat dan cermat.<sup>17</sup>

Kepuasan di bagi menjadi dua macam yaitu:

- 1) Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang di peroleh dari suatu produk yang dimanfaatkan.
- 2) Kepuasan psikologis merupakan yang diperoleh daari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk.<sup>18</sup>

e. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam

Dalam pandangan islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standart syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai dengan kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan

---

<sup>17</sup>Randy Febrian, Dkk, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan," *Jurnal Administrasi (JAB)*, Volume 61, No. 1, Agustus 2018, hlm 51.

<sup>18</sup>Agus Sucipto, *Study Kelayakan Bisnis*, (Malang: Aditya Media, 2010), Hlm. 60.

yang dirasakan oleh nasabah. Dalam islam cara berpikir juga ditemukan oleh Rasulullah Saw bersabda, yang terdapat pada surah Ibrahim ayat 5:

وَلَقَدْ أَرْسَلْنَا مُوسَىٰ بِآيَاتِنَا أَنْ أَخْرِجْ قَوْمَكَ مِنَ الظُّلُمَاتِ إِلَى  
النُّورِ وَذَكِّرْهُمْ بِآيَاتِنَا إِنَّ فِي ذَٰلِكَ لَآيَاتٍ لِّكُلِّ صَبَّارٍ شَكُورٍ



Artinya : Dan Sesungguhnya Kami telah mengutus Musa dengan membawa ayat-ayat Kami, (dan Kami perintahkan kepadanya): "Keluarkanlah kaummu dari gelap gulita kepada cahaya terang benderang dan ingatkanlah mereka kepada hari-hari Allah". sesungguhnya pada yang demikian itu terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) bagi Setiap orang penyabar dan banyak bersyukur.<sup>19</sup>

Pada ayat diatas menyebut dua sifat yaitu sabar dan syukur karena *ayyam* Allah dapat mencakup kebahagiaan dan ini perlu disyukuri dan dapat juga petaka dan cobaan dan ini perlu dihadapi dengan kesabaran.

- 1) Kata *shabar* adalah orang yang sangat banyak bersabar. Sementara kaum sufi memperkenalkan tiga istilah yaitu *mustahabbir*, *shabir* dan *shabbar*. Yang pertama adalah *fillah*, yaitu sekali sabar sekali bersedih. Yang kedua adalah yang bersabar *fillah* dan *lillah*, yaitu tidak bersedih, tetapi boleh muncul dari keluhan. Sedang, yang ketiga yang merupakan istilah ayat ini adalah dia yang disabarkan oleh Allah *fillah*, *lillah*, *billah*. Yang dinamai *shabbar* bila

---

<sup>19</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Bandung: CV. Penerbit Diponegoro, 2010. hlm. 255

seandainya ditimpa oleh aneka musibah, dia tidak akan bersedih dan tidak pula bergeming atau berguman mengeluh.

- 2) Kata *syukur* adalah orang yang banyak bersyukur. Ahmad Ibn Faris dalam bukunya *maqayis al-Lughah* mengemukakan empat makna dari kata ini pertama adalah pujian karena adanya kebaikan yang diperoleh, hakikatnya adalah rasa ridha dan puas dengan sedikit sekalipun. Karena itu, bahasa menggunakan kata ini untuk “kuda yang gemuk namun hanya makan sedikit rumput”. Kedua adalah kepenuhan dan kelenatan, ketiga adalah sesuatu yang tumbuh ditangkai pohon (parasit) dan keempat adalah pernikahan atau alat kelamin.

Makna ketiga sejalan dengan makna pertama yang menggambarkan kepuasan dengan yang sedikit sekalipun, sedangkan makna yang keempat sejalan dengan makna kedua karena dengan pernikahan akan lahir anak-anak yang banyak. Makna dasar ini dapat diartikan sebagai penyebab dan dampaknya sehingga kata *syukur* mengisyaratkan: “siapa yang merasa puas dengan peroleh yang sedikit setelah usaha maksimal, maka dia akan memperoleh banyak, lebat dan subur.”<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup>M. Quraish Shibab, *Tafsir Al-Mishbah*, (Jakarta: Lentera Hati, 2020), hlm. 319-321.

## 2. Kualitas pelayanan

### a. Pengertian kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan merencanakan, menciptakan dan menyerahkan produk yang bermanfaat yang luar biasa bagi nasabah. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, jasa responsivitas, biaya administrasi yang hemat, ketepatan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu yang lebih pendek, kesempurnaan pelayanan nyaman pada pelanggan.<sup>21</sup> Pelayanan juga merupakan pemberian jasa atau dari suatu pihak ke pihak lain. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik, sehingga memenuhi kepuasan bagi yang menerimanya.<sup>22</sup>

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar sebagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, adalah :<sup>23</sup>

- a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.

---

<sup>21</sup>Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 103.

<sup>22</sup>Melayu S.P, Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009) hlm.152.

<sup>23</sup>M Nur Rianto, Op., Cit. hlm. 211.



- c) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Ada lima faktor dominan yang penentu kualitas jasa, yaitu *tangible*, *emphaty*, *responsiviveness*, *reliability*, dan *assurance*, penjelasannya adalah sebagai berikut :

- 1) *Tangible* (berwujud), jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik terawat.
- 2) *Empathy*, yaitu kesedian karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan. Setiap lapisan karyawan dari level ke manajemen atas (*top management*) sampai dengan level kebawah (*staf*) harus memberikan pelayanan terbaik pada konsumen
- 3) *Responsiveness* (cepat tanggap), merupakan kemauan karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen. Setiap keluhan dari konsumen harus langsung diberikan umpan balik, untuk mencegah ketidakpuasan konsumen.
- 4) *Realibility* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.

5) *Assurance* (kepastian, merupakan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.<sup>24</sup>

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).

1) Jasa yang diharapkan, menekankan arti harapan pelanggan sebelum membeli atau mengkonsumsi suatu jasa sebagai standar atau acuan dalam mengevaluasi kinerja jasa yang bersangkutan.

2) Jasa yang dipersepsikan, kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelangganlah yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan. Jasa memiliki karakter *variability*, sehingga kinerjanya acap tidak konsisten. Hal ini menyebabkan pelanggan menggunakan isyarat intrinsik (output dan penyampaian jasa) sebagai acuan dengan mengevaluasi kualitas jasa.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup>Philip Kotler, *Managemen Pemasaran*, Di Terjemahkan Dari “Marketing Management” Oleh Benyamin Molan, (Jakarta: Indeks, 2005), hlm. 195-198.

<sup>25</sup>Valdo J Umboh Dan Silvy L Mandey, *Analisis Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teling*, Dalam Jurnal *Emba*, Volume 2 No. 3 September 2014. hal. 656.

c. Kualitas pelayanan dalam perspektif islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun jasa/pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas. Ibnu Abi Hatim meriwayatkan dari Ibnu Abbas, dia berkata, dulu para sahabat membeli bahan makanan yang murah, lalu menyedekahkannya. Maka turunlah ayat al-Qur'an surat Ali Imran ayat 159:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا<sup>ط</sup>  
مِّنْ حَوْلِكَ<sup>ط</sup> فَاعْفُ عَنْهُمْ<sup>ط</sup> وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ<sup>ط</sup> فَإِذَا  
عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ<sup>ج</sup> إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.<sup>26</sup>

Pada ayat diatas tiga sifat dan sikap secara berturut-turut disebut dan perintahkan kepada nabi Muahammad Saw, untuk dilaksanakan sebelum bermusyawarah. Penyebutan ketiga hal itu, walaupun dari segi konteks turunnya ayat, mempunyai makna tersendiri yang berkaitan dengan perang uhud, namun dari segi pelaksanaan dan esensi musyawarah. Selain itu, disebutkan lagi satu sikap yang harus diambil setelah adanya hasil musyawarah dan bulat tekad.

---

<sup>26</sup>Departemen Agama Reoublic Indonesia, Op. Cit., hlm. 71.

Pertama, berlaku lemah lembut, tidak kasar dan tidak berhati keras. Seorang yang melakukan musyawarah, apalagi yang berada dalam posisi pemimpin, yang pertama harus ia hindari adalah tutur kata yang kasar serta sikap keras kepala, karena jika tidak, maka mitra musyawarah akan bertebaran pergi. Karena jika tidak, maka mitra musyawarah akan bertebaran pergi.

Kedua, memberi maaf dan membuka lembaran baru. Kata “maaf” secara harfiah berarti “menghapus”. Memaafkan adalah menghapus bekas luka hati akibat perlakuan pihak lain yang dinilai tidak wajar. Ini perlu, karena tiada musyawarah tanpa pihak lain, sedangkan kecerahan pikiran hanya hadir bersamaan dengan sirnanya kekeruhan hati.

Ketiga, yang harus menggiring musyawarah adalah permohonan *magrifah* dan ampunan ilahi, sedangkan ditegaskan oleh pesan QS Ali ‘Imran 3: 159 diatas *wa-stagfir lahum*.<sup>27</sup>

### **3. Kualitas Produk**

#### **a. Pengertian Kualitas Produk**

Kualitas didefinisikan sebagai keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat. Kualitas itu tergantung pada persepsi seseorang dan selalu berbeda disetiap pemikiran orang, mereka mempunyai pola acuan tentang kualitas yang berbeda-beda

---

<sup>27</sup>M. Quraish shibsb, op., cit, hlm. 244-245.

mungkin disetiap waktu tergantung dari pengalaman yang telah membekas pada pikiran mereka bahwa produk itulah yang berkualitas.<sup>28</sup>

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memuaskan keinginan atau kebutuhan. Produk-produk yang dipasarkan meliputi barang fisik, jasa, pengalaman, acara-acara, tempat, proferti, organisasi, dan gagasan.<sup>29</sup>

Kualitas yang tinggi menyebabkan perusahaan dapat mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi pekerjaan kembali dan pemborosan, mengurangi pembayaran biaya garansi, mengurangi ketidakpuasan konsumen, mengurangi infeksi dan pengujian, mengurangi waktu pengiriman produk ke pasar, meningkatkan utilisasi kapasitas produksi serta memperbaiki kinerja penyampaian produk atau jasa. Banyak orang berpikir bahwa sebuah produk merupakan tawaran berwujud, namun produk sebenarnya bisa lebih dari itu.<sup>30</sup>

Menurut Philip Kotler, produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.<sup>31</sup>

---

<sup>28</sup>K. Bertens, *Pengantar Etika Bisnis*, (Yogyakarta: Kanisius, 2000), hlm. 227.

<sup>29</sup>Idri, *Ekonomi Dalam Perspektif Hadis Nabi*, Edisi Pertama, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm. 278.

<sup>30</sup>Tony Wijaya, *Managemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, Qdf, Dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*, (Jakarta Barat: PT. Indeks 2011), hlm. 1.

<sup>31</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm.124.

Produk yang dihasilkan oleh dunia usaha pada umumnya berbentuk dua macam, yaitu produk yang berwujud dan produk yang tidak berwujud. Masing-masing produk untuk dapat dikatakan berwujud atau tidak berwujud memiliki karakteristik tertentu. Produk yang berwujud berupa barang yang dapat dilihat, dipegang, dan dirasa secara langsung oleh konsumen sebelum membeli. Sementara produk yang tidak berwujud berupa jasa dimana tidak dapat dilihat atau dirasa oleh konsumen sebelum dibeli.<sup>32</sup> Standart Internasional ISO 8402 memberikan definisi kualitas adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa, yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang ditentukan atau tersirat. Berdasarkan defenisi tersebut, maka suatu produk dapat dikatakan berkualitas apabila memenuhi kriteria-kriteria berikut ini:<sup>33</sup>

b. Dimensi Kualitas Produk

Barang atau jasa yang berkualitas harus mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Ekspektasi pelanggan dijelaskan melalui atribut-atribut kualitas atau hal-hal yang sering disebut dimensi kualitas, yaitu:

1. Kinerja (*perfomance*) adalah tingkat konsistensi dan kebaikan fungsi-fungsi produk.
2. Keunikan (*features*) adalah karakteristik produk yang produk yang berbeda secara fungsional dari produk-produk sejenis.

---

<sup>32</sup>M. Nur Rianto Al Arif, Op., cit. hlm.139.

<sup>3333</sup>Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 123.

3. Daya tahan (*durability*) adalah umur manfaat dari fungsi produk.
4. Kualitas kesesuaian (*quality of conformance*) adalah ukuran mengenai apakah produk atau jasa telah memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan.

c. Kualitas Produk Dalam Perspektif Islam

Bank syariah sama halnya dengan bank konvensional memiliki tugas sebagai intermediasi, artinya bank syariah juga memobilisasi atau mengarahkan dana yang berhasil dikerahkan dari setiap nasabah untuk kembali disalurkan kepada anggota masyarakat yang memerlukan pembiayaan bagi proyek perusahaan dalam bentuk kemitraan berdasarkan akad yang disepakati oleh kedua belah pihak.

Secara islam, konteks utama yang dimiliki oleh bank syariah adalah terdapat pada al-Qur'an surah al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ  
وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.

Dari ayat di atas menjelaskan bahwa bank syariah semata-mata memberikan pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan dengan motif sosial bertujuan membantu secara kemanusiaan (bukan secara komersial).

#### 4. Tabungan Mabror

##### a. Pengertian Tabungan Mabror

Tabungan Mabror dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Produk tabungan mabror sangat membantu bagi nasabah yang memiliki keinginan untuk melaksanakan ibadah haji/umrah namun masih memiliki hambatan dalam hal keuangan. Produk tabungan mabror sangat diminati masyarakat yang masih muda dan memiliki penghasilan yang tetap. Ini dianggap mempersiapkan diri sekaligus mempersiapkan modal ibadah.<sup>34</sup> Dengan adanya produk ini kini masyarakat yang belum memiliki niat sekalipun yang sudah mulai mempergunakannya, karena selama niat belum timbul dalam diri seseorang sedikit demi sedikit dana untuk pelaksanaan ibadah tersebut sudah berkumpul sehingga produk ini sangat cocok untuk masyarakat kalangan menengah ke bawah.

Dari pengertian di atas dapat dipahami bahwa ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima yang wajib dilaksanakan oleh umat islam yang memiliki kemampuan (*istitha'ah*) mengerjakannya. QS. Ali imran ayat 97 Allah berfirman:



فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ <sup>ط</sup> وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا <sup>ق</sup> وَلِلَّهِ عَلَى  
النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا <sup>ج</sup> وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ  
عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿١٢٥﴾

Artinya: Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam Ibrahim; Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.<sup>35</sup>

Berkaitan dengan batasan atau kriteria (*istiha'ah*) bagi orang yang akan melakukan ibadah haji/mabrur, sebagaimana dalam ayat tersebut, para ulama berbeda pendapat diantaranya yaitu:

- a) Ulama Hanafiah mengatakan, yang dimaksudkan dengan mampu melaksanakan haji adalah kemampuan fisik, dalam arti sehat fisik, tidak wajib bagi orang yang sakit, tua renta dan orang buta, mempunyai harta, yaitu bekal dan kendaraan untuk pulang pergi disamping bekal untuk nafkah keluarga yang ditinggal selama pergi haji, dan adanya kemampuan keamanan, yaitu aman dalam perjalanan. Khusus untuk wanita, harus didampingi oleh mahramnya atau suaminya.
- b) Menurut ulama Syafi'i, yang dimaksud mampu adalah sehat fisik, memiliki biaya, adanya kendaraan, aman dalam perjalanan, khusus

---

<sup>35</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an Dan Terjemahannya, Op, Cit, hlm. 62.

untuk wanita harus didampingi suami, mahram, atau wanita lain yang dipercaya.

- c) Menurut ulama Malikiyah, yang dimaksud dengan mampu adalah dapat sampai ke Mekkah baik dengan perjalanan maupun dengan kendaraan. Hal ini hanya disyaratkan untuk perangnya saja dan tidak untuk pulangannya, kecuali jika tidak memungkinkan bagi yang bersangkutan untuk bermukim di Mekkah dan sekitarnya setelah melakukan ibadah haji Dan aman dalam perjalanan.
- d) Menurut ulama Hambali, mampu adalah memiliki biaya dan adanya kendaraan. Kendaraan ini hanya disyaratkan bagi orang yang tinggal jauh dari makkah yang berjarak sejauh perjalanan qasar shalat, yaitu sekitar 80 km.

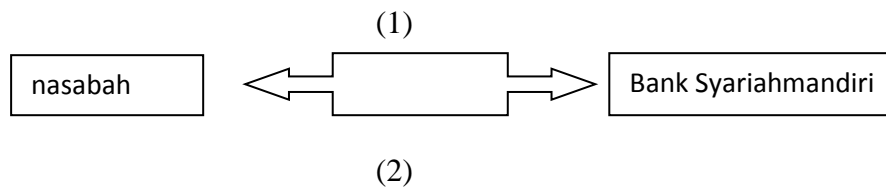
Dari beberapa interpretasi terhadap syarat *ista'tha'ah* sebagaimana keteentuan Alquran, dapat dipahami bahwa kriteria mampu itu adalah segala sesuatu yang menjadikannya bisa melakukan rukun haji dengan sempurna, tanpa ada hambatan apapun. Tanpa hambatan disini maksudnya adalah adanya rasa aman selama perjalanan, nafkah keluarga yang ditinggal selama haji cukup, dan bagi perempuan ada yang menjaga baik mahramnya maupun perempuan yang dipercaya. Karena hal-hal tersebut merupakan syarat yang harus terpenuhi dalam melaksanakan haji, maka selama tidak terpenuhi, kewajiban itu menjadi hilang atau gugur. Islam

memberikan kewajiban kepada umatnya sesuai dengan kemampuannya.<sup>36</sup>

b. Akad Dalam Tabungan Mabruur

Tabungan Mabruur dikelola dengan menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah*. *Mudharabah Mutlqaqah* artinya si pemilik dana (nasabah) tidak menetapkan syarat-syarat maupun ketentuan-ketentuan bagi pengelola dana (bank). Dari hasil pengelolaan dan *Mudharabah Mutlaqah*, Bank syariah akan menghasilkan kepada pemilik dana sesuai dengan nisbah yang telah disepakati dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.<sup>37</sup>

Ada pun skema untuk tabungan *mabrur* yaitu sebagai berikut :



Keterangan :

(1) Nasabah menyetorkan sejumlah dana berupa tabungan kepada bank syariah mandiri dengan kesepakatan bagi hasil dan kesepakatan bahwa nasabah tidak bisa menarik dananya kecuali hanya untuk keperluan ibadah.

(2) Bank memeberikan bagi hasil kepada nasabah sesuai kesepakatan awal akad.

---

<sup>36</sup>Departemen Agama RI, AL-qur'an dan terjemahannya, (Bandung: CV Penerbit Diponnegoro), hlm.62.

<sup>37</sup>Adiwarman A. Karim, Bank Islam: *Analisis Fiqih Dan Keuangan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 348.

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah telah diteliti oleh beberapa peneliti terlebih dahulu. Hasil peneliti terdahulu untuk memperkuat penelitian ini maka penelitian mengambil beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian
1	Intan kamila, (skripsi UIN syarif Hidayatullah, 2017)	Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (studi kasus bank syariah mandiri cabang jakarta simprug)	Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan. Terhadap kepuasan.
2	Arpan Muewazi Lubis, (Skripsi IAIN Padangsidimpuan, 2018)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT . Bank Muamalat Indonesia tbk Cabang Padangsidimpuan	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan terdapat pengaruh kalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
2	Muntiyas syilvani, (skripsi, universitas widyatama, 2016)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank BNI Syariah	Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa variabel <i>tangible</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> ,

			berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan tangibles dan responsiveness tidak berpengaruh secara signifikan terhadap nasabah bank BNI syariah cabang kusuma yogyakarta
3	Nazaruddin aziz & yosep eka (artikel 2019)	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia	Dari hasil penelitian diperoleh terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan dan kepuasan nasabaah terhadap loyalitas nasabah dan terdapat pengaruh oleh variable lain yang yang tidak termasuk kedalam model penelitian
4.	Masdalipah Harahap, skripsi IAIN Padangsidimpuan, 2018	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Ib Muamalat pada PT. Bank Muamalat Idonesia, TBK Cabang Padangsidimpuan Capem	Dari hasil penelitian diperoleh terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas produk terhadap kepuasan.

		Panyabungan	
--	--	-------------	--

Perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Intan kamila membahas tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada bank syariah mandiri cabang jakarta simprig). Sedangkan peneliti saat ini membahas tentang analisis kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan.
2. Arpan Marwazi Lubis, membahas tentang kualitas pelayan terhadap kepuasan diamana peneliti juga membahas variabel yang sama , sedaangkan perbedaannya peneliti menambah variabel X (kualitas produk)
3. Muntiyas syilvani persamaannya dengan peneliti sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Sedangkan perbedaannya dengan peneliti saat ini hanya menambah variabel X (kulaitas produk).
4. Nazaruddin aziz & yosep eka membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia, persamaannya sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, perbedaanya dengan peneliti hanya tempat penelitiannya.
5. Masdalipah Harahap, membahas tentang kualitas produk terhadap kepuasan nasabah, persamaannya sama-sama membahas tentang kualitas produk terhadap kepuasan, akan tetapi peneliti menambah variabel X (kualitas pelayanan).

### **C. Kerangka Pikir**

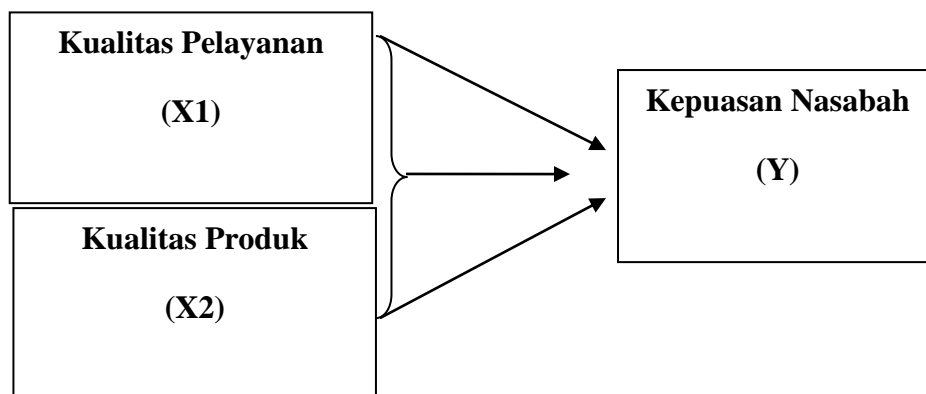
Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika meerasa puas dengan nilai-nilai yang diberikan oleh produk atau jasa. Sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah mutu produk dan pelayanannya, kegiatan penjualannya, pelayanan setelah penjualannya, dan nilai-nilai perusahaan.

Sebagai lembaga keuangan yang bertugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan, penyimpanan uang dan jasa-jasa keuangan lainnya. Bank merupakan suatu tempat dilakukannya menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat. Keputusan nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena itu yang menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perbankan. Nasabah yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa perbankan yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa perbankan lain (pesaing).

Salah satu cara menciptakan kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas, karena nasabah adalah fokus utama ketika kita mengungkap tentang kepuasan dan kualitas nasabah. Persoalan kualitas sudah menjadi harga yang harus dibayar oleh perusahaan agar tetap bertahan dalam bisnisnya. Hasil pengukuran tingkat kepuasan nasabah dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan nasabah adalah untuk dapat segera mengetahui

faktor-faktor yang membuat para nasabah tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga nasabah tidak kecewa. Secara ringkas kerangka teoritis ini dapat dilihat dari gambar di bawah ini:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir**



Dari uraian diatas gambar 2.1 dapat diuraikan, kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah, kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah . kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis berasal dari bahasa Yunani, yang terdiri atas akar kata *hypo* dan *thesis*. Hipotesis merupakan dugaan setelah dibuktikan melalui data yang dapat dipercaya keabsahahannya lalu berubah status menjadi kebenaran.<sup>38</sup> Berdasarkan kerangka pikir, maka peneliti disini memberikan suatu jawaban sementara atau hipotesis sebagai berikut:

---

<sup>38</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010). hlm, 15.



- H<sub>1</sub>= Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan.
- H<sub>2</sub>= Terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan.
- H<sub>3</sub>= Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan, yang beralamat di Jl. Willem Iskandar No. 115B Panyabungan. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Maret 2019 sampai dengan Februari 2020.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan dilaksanakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka, datanya berwujud bilangan (skor atau nilai, peringkat, atau frekuensi), yang dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang bersifat spesifik, dan untuk melakukan prediksi suatu variabel lain.<sup>39</sup>

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa populasi adalah seluruh subjek yang menjadi sasaran peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Tabungan Mabrur PT. Bank Syariah Mandiri

---

<sup>39</sup>Syarifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 5.

KCPPanyabungan yang berjumlah sebanyak 2.530 nasabah.<sup>40</sup> Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari para responden. Data yang diambil dari sampel yang mewakili seluruh populasi.

## 2. Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto “sampel adalah bagian atau wakil populasi yang di teliti.<sup>41</sup> Ukuran pengambilan sampel yang di lakukan adalah menggunakan rumus dari Slovin sebagai berikut:

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

Dimana :

n = jumlah sampel yang di cari

N = jumlah populasi

e = nilai presisi (nilai signifikan 10 %)

dari rumasan di atas maka jumlah penentuan sampel dapat di lakukan melalui perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}n &= \frac{2.530}{1 + 2.530 (0,1)^2} \\n &= \frac{2.530}{26,3} \\n &= 96,19 \\n &= 97\end{aligned}$$

dengan perhitungan di atas maka sampel yang akan di teliti adalah 97 sampel. Penelitian ini menggunakan menggunakan pemilihan sampel dengan teknik *sample insidental* tehnik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu

---

<sup>40</sup>Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2006), hlm. 55.

<sup>41</sup>SuharsimiArikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*,(Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 174.

dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber penelitian ini.<sup>42</sup> Dalam penelitian ini, peneliti akan memilih nasabah yang datang mengunjungi Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan.

#### **D. Sumber Data**

Sumber data yang di butuhkan untuk menunjang pembahasan ini adalah data primer adalah data yang diperoleh dari pihak respon dan langsung dengan alat bantu observasi, dan wawancara. Sesuai dengan asalnya darimana data tersebut diperoleh, maka jenis data ini sering disebut dengan istilah data mentah, berupa hasil angket. Dalam penyebaran kusionernya peneliti meminta kepada para nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP panyabungan atau pun melalui orang-orang yang dianggap mewakili para responden.

#### **E. Instrumen Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah riset lapangan. Riset lapangan adalah melakukan penelitian dilapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi responden yang berada diperbankan. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### **a. Kuesioner/Angket**

Kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner

---

<sup>42</sup>Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 87-88.

merupakan tehnik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner kepada Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan Sebagai responden yang menjawab semua item pertanyaan.

**Tabel 3.1**  
**Penerapan skor alternatif atas jawaban kuesioner**

<b>Alternatif jawaban</b>	<b>Skor sifat pertanyaan</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

**Tabel 3.2**  
**Indikator kepuasan nasabah**

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>No soal</b>
1	Mendapatkan informasi yang akurat	1, 2
2	Dapat memenuhi kebutuhan	3, 4, 5
3	Pelayanan yang diberikan	6, 7

**Tabel 3.3**  
**Indikator kualitas pelayanan**

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>No soal</b>
1	Keandalan	1
2	Daya Tanggap	2
3	Empati	3
4	Jaminan	4, 5
5	Bukti fisik	6, 7

**Tabel 3.4**  
**Indikator Kualitas Produk**

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>No Soal</b>
1	Kinerja	1, 2
2	Daya Tahan	3, 4
3	Kesesuaian Dengan spesifikasi	5, 6
4	Kesan Kualitas	7

## b. Wawancara

Wawancara adalah proses Tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.<sup>43</sup> Wawancara juga digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan masalah yang diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hhal-hal dari respondennya sedikit/kecil. Maka wawancara yang dilakukan peneliti dLm melakukan penelitian ini adalah dalam memperoleh data awal di Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan.

## F. Uji Validitas dan Reelibilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang karena dianggap tidak relevan. Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang ingin diukur.<sup>44</sup> Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan dilakukan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf signifikan 0,05 artinya suatu item dianggap valid jika berkolerasi signifikan terhadap skor total. Pengujian validitaas instrumen ini dilakukan pada responden dengan menggunakan SPSS versi 23.

---

<sup>43</sup>Lexy J. Moleong, *Metode Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 135.

<sup>44</sup>Sugiyono, *metode penelitian bisnis pendekatan kualitatif dan kuantitatif R&D*, (bandung: alfabeta, 2012), hlm. 172.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini dinyatakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variable atau kostruk, suatu koesioner dinyatakan realible jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kriteria dalam pengujian reliabilitas yaitu apabila *cronbach alpha* > 0,60 maka variable dinyatakan reliabel sedangkan apabila *cronbch alpha* < 0,60 maka variabel dikatakan tidak reliabel. Hal ini dimaksudkan agar data yang diperoleh dari hasil angket bersifat valid dan realibel sehingga penelitian ini akurat.<sup>45</sup>

## G. Analisis Data

### 1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinearitas, autokolerasi, dan heteroskedastisitas pada model regresi. Model regresi linear dapat disebut memenuhi beberapa asumsi klasik. Yaitu data risedual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, autokolerasi dan heteroskedastisitas.<sup>46</sup>

#### a. Uji Normalitas

Uji normalita pada model regresi digunakan untuk menguji apakah data yang dihasilkan dari setiap variabel yang akan dianalisis berdistribusi

---

<sup>45</sup>Sugiyono, Loc., Cit.

<sup>46</sup>Sofyan Siregar, *Statistic Parametrik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), hlm. 75.

normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal.<sup>47</sup>

Uji one sample kolmogrov digunakan untuk mengetahui distribusi data, apakah mengikuti distribusi normal, *poisson*, *uniform*, atau *exponential*. Dalam hal ini apabila nilai signifikan lebih dari 0,1 maka data determinasi normal. Jika nilai signifikan kurang dari 0,1 maka tidak berdistribusi normal.<sup>48</sup> Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal P-P *Plot of Regression Standardized Residual*. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar disekitar garis diagonal maka residual tersebut normal.<sup>49</sup>

b. Uji multikolinearitas

Cara mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas antara lain dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF) dan *Tolerance*. Apakah nilai VIF kurang dari 10 dan *Tolerance* lebih dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.<sup>50</sup>

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi kesamaan *variance* dari residual satu pengamatan

---

<sup>47</sup>Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 73.

<sup>48</sup>Husein Umar, *Metodo Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013). hlm. 160.

<sup>49</sup>Ibid, hlm. 161.

<sup>50</sup>Dwi prayanto, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2012). hlm. 99-103.



ke pengamatan lain. Jika *variencedari* residual satu ke lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas adalah dengan media grafik, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat heteroskedastisitas.

## 2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1 X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel independen (Y).<sup>51</sup> Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan rumus sebagai berikut:

$$KN = a + b_1KP + a + b_2KP + e$$

Keterangan:

KN = Kepuasan Nasabah

a = Bilangan Konstanta (Intercept Regresi)

KP = Kualitas Produk

KP = Kualitas Pelayanan

e = *error*

$b_1 b_2$  = Koefien Regresi

---

<sup>51</sup>Mudjarot Kuncoro Op. Cit., hlm. 250.

### 3. Uji Koefisien Determinasi (uji $R^2$ )

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai  $R^2$  yang berarti kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai  $R^2$  yang mendekati 1 (satu) berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Maka ketepatannya dikatakannya semakin baik. Dapat dikatakan bahwa variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen. R-Square digunakan apabila memiliki lebih dari dua variabel independen dan untuk memperoleh model regresi yang baik seharusnya menggunakan *Adjusted R Square*.<sup>52</sup>

### 4. Uji Hipotesis

#### a. Uji parsial (uji t)

Uji parsial dengan t-test pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Ketentuan dalam uji t yaitu  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan jika nilai  $sig < 0,1$  maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima.<sup>53</sup>

---

<sup>52</sup> Mudjarot Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2009). hlm. 240.

<sup>53</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Op Cit, hlm 95.

b. Uji simultan (Uji F)

Uji F adalah analisis varian dalam regresi berganda pada hakikatnya diperlukan untuk menunjukkan sumber-sumber variasi yang menjadi komponen dari variasi total model regresi. Dengan analisis varian ini akan dapat diperoleh pengertian tentang bagaimana pengaruh sekelompok variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas. Hipotesis yang diajukan untuk uji F adalah  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sebaliknya jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup>Sugiono, *Motode Penelitian*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2016), hlm. 60.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan**

##### **1. Sejarah PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan**

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

Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia. Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk tim pengembangan perbankan syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah dikelompok perusahaan Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim pengembangan perbankan syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, tim pengembangan perbankan syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah yang dinamakan PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam akta notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 september 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh gubernur bank indonesia melalui SK Gubernur BI No 1/24/KEP.BI/1999, 25 oktober 1999. Selanjutnya, melalui surat keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT. Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun indonesia menuju indonesia yang lebih baik.

PT. Bank Syariah Mandiri didirikan dengan aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain. Terutama berkaitan dengan penyimpanan dana dan pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah. Kedekatan nasabah akan di imbangi dengan keterbukaan dalam layanan produk sesuai syariah, modern, dan universal. PT. Bank Syariah Mandiri semakin berkembang dengan membangun beberapa kantor cabang, salah satunya di wilayah Panyabungan, Mandailing Natal Sumatera Utara yaitu BSM KCP Panyabungan.

Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan diresmikan tanggal 31 Mei 2005, yang berlokasi di Jl.Willem Iskandar No.115B, Panyabungan Mandailing Natal - Sumatera Utara. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan menggunakan ruko tiga lantai serta dipimpin oleh Kepala Cabang Pembantu yaitu Ibu Lia Efienta. Bank Syariah Mandiri ini merupakan cabang Pembantu dari Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan.

## 2. Ruang Lingkup PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan

PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa keuangan. Dimana kegiatannya ialah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian menyalurkannya dalam bentuk kredit. PT. Bank Syariah Mandiri menganut prinsip-prinsip syariah dan prinsip operasi bank syariah mandiri sebagai berikut:

Adapun prinsip Bank Syariah Mandiri sebagai berikut:

- a. Prinsip Syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah.
- b. Bank Syariah Mandiri adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Adapun untuk prinsip Operasi Bank Syariah Mandiri sebagai berikut:

- a. Prinsip Keadilan

Yaitu penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengembalian margin keuntungan yang disepakati antar bank dan nasabah.

- b. Prinsip Keterbukaan

Dengan keterbukaan laporan keuangan Bank Syariah Mandiri yang berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank.

c. Prinsip Kemitraan

Bank Syariah menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna data, maupun bank pada kedudukan yang sama dan sederajat dengan mitra usaha. Hal ini diterapkan dalam hak, kewajiban, resiko dan keuntungan yang berimbang diantara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun pihak bank.

d. Univerealitas

Bank dalam mendukung operasionalnya tidak membeda-bedakan suku, agama, ras dan golongan agama dalam masyarakat dengan prinsip syariah.

e. Produk Tabungan

1) Tabungan BSM

Yaitu tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas dikonter BSM atau melalui ATM. Adapun manfaatnya ialah aman dan terjamin, Online diseluruh outlet BSM, bagi hasil yang kompetitif, fasilitas BSM Card yang berfungsi sebagai kartu ATM dan Debit, fasilitas *e-Banking* yaitu BSM mobile banking dan BSM net banking, serta kemudahan dalam penyaluran zakat, infak dan sedekah.

2) Tabungan Mabruur

Yaitu tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Manfaatnya ialah aman dan



terjamin, fasilitas talangan haji untuk kemudahan mendapatkan porsi haji serta online dengan siskohat departemen agama untuk kemudahan pendaftaran haji.

3) Tabungan Investa Cindekia

Yaitu tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (installment) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi. Manfaatnya ialah bagi hasil yang kompetitif, kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya pendidikan putra/i, serta perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.

4) Tabungan Berencana

Yaitu tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan. Manfaatnya ialah bagi hasil yang kompetitif, kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang, serta perlindungan asuransi secara gratis dan otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan dan jaminan pencapaian target dana.

5) Tabungan Simpatik

Yaitu tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati. Manfaatnya ialah aman dan terjamin, *online* diseluruh outlet BSM, bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM, fasilitas bsm card yang berfungsi sebagai kartu

ATM dan Debit, fasilitas e-Banking yaitu bsm mobile banking & bsm net banking serta penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

6) TabunganKu

Yaitu tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Manfaatnya ialah aman dan terjamin, online diseluruh outlet BSM, serta bonus wadiah diberikan sesuai kebijakan bank.

7) BSM Deposito

Yaitu investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip mudharabah muthlaqah. Manfaatnya ialah dana aman dan terjamin dan dikelola secara syariah, bagi hasil yang kompetitif dan dapat dijadikan jaminan pembiayaan, serta fasilitas Automatic Roll Over (ARO).

8) BSMGiro

Yaitu sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah*. Manfaatnya ialah dana aman dan tersedia setiap saat, kemudahan transaksi dengan menggunakan cek atau B/G, fasilitas *intercity clearing* untuk kecepatan bayar inkaso (kliring antar wilayah), fasilitas bsm card sehingga kartu atm sekaligus debit (untuk perorangan), fasilitas pengiriman account

statement setiap awal bulan, serta bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.

9) BSM Card

Kartu yang dapat dipergunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin debit (*EDC/Electronic data Capture*).

10) BSM Mobile Banking (GPRS)

Layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui *mobile phone (handpone)* sebagai GPRS.

11) BSM Net Banking

Layanan transaksi pada perbankan (non tunai) melalui internet.

**1. Pembiayaan konsumtif**

- a) Pembiayaan Oto (pembelian kendaraan berupa mobil).
- b) Pembiayaan PNS1.
- c) Pembiayaan Pensiun.
- d) Pembiayaan Cicil Emas, Gadai Emas dan lain-lain.

**2. Pembiayaan produktif**

- a) Pembiayaan produktif yang diperuntukan sebagai modal kerja berjangka maksimal 1-5 tahun seperti: pembelian isi toko bangunan, sembako dan sebagainya yang tujuannya untuk diperdagangkan kembali dan mendapat keuntungan oleh nasabah.
- b) Pembiayaan produktif yang diperuntukan sebagai investasi berjangka 5-10 tahun seperti: pembelian kebun, bangunan Ruko, Rumah, dll.

c) Akad yang digunakan BSM KC Panyabungan yaitu semua akad yang diperbolehkan atau dihalalkan syariah digunakan untuk memenuhi pengajuan/permohonan pembiayaan nasabah.

### 3. Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan.

Berikut merupakan gambaran struktur organisasi PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan.

#### 4. Visi dan Misi PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan

Visi PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan dengan menjadi bank syariah terdepan dan modern.

Misi PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan adalah:

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

## B. Hasil Analisis Data

### 1. Hasil Uji Validitas

#### a. Hasil validitas variabel Kualitas Pelayanan

**Tabel 4.1**  
**Hasil uji validitas variabel kuaalitas pelayanan**

Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,648	0,168	Valid
2	0,439	0,168	Valid
3	0,637	0,168	Valid
4	0,731	0,168	Valid
5	0,607	0,168	Valid
6	0,437	0,168	Valid
7	0,544	0,168	Valid

Sumber: Hasil Output Spss Versi 23 (data diolah 2020)

Dari hasil uji validitas lokasi pada tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa item pernyataan item soal 1 sampai dengan soal 7 adalah valid. Karena ketujuh item memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebesar 0,168. Sehingga ketujuh item angket lokasi dinyatakan valid.

#### b. Hasil validitas variabel kualitas Produk

**Tabel 4.2**  
**Hasil uji validitas kualitas produk**

Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,831	0,168	Valid
2	0,644	0,168	Valid
3	0,700	0,168	Valid
4	0,744	0,168	Valid
5	0,700	0,168	Valid
6	0,408	0,168	Valid
7	0,564	0,168	Valid

Sumber: hasil output SPSS versi 23 (data diolah 2020)

Dari tabel uji validitas kualitas produk pada tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa item soal 1 sampai dengan soal 7 adalah valid. Karena kesepuluh item memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $n = 97 - 2 = 95$  maka

diperoleh  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,168. Sehingga kesepuluh item angket lokasi dinyatakan valid.

c. Hasil validitas variabel kepuasan

**Tabel 4.3**  
**Hasil uji validitas variabel kepuasan**

Pertanyaan	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
1	0,584	0,168	Valid
2	0,683	0,168	Valid
3	0,648	0,168	Valid
4	0,728	0,168	Valid
5	0,702	0,168	Valid
6	0,336	0,168	Valid
7	0,486	0,168	Valid

Sumber: hasil output SPSS versi 23 (data diolah 2020)

Dari hasil uji validitas kepuasan pada tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan soal 1 sampai dengan soal 7 adalah valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

a. Hasil Realiabilitas Pelayanan

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Item
.658	7

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel 4.4 *realibity statistic* diatas dapat dilihat bahwa variabel lokasi adalah reliabel dengan nilai *Cronbach alpha* > 0,60 atau (0,658 > 0,60). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi pada penelitian ini adalah reliabel.

b. Hasil Uji Reliabilitas Produk

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.806	7

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel 4.5 *relibity statistic* diatas dapat dilihat bahwa variabel lokasi adalah reliabel dengan nilai *Cronbach alpha* > 0,60 atau (0,806 > 0,60). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi pada penelitian ini adalah reliabel.

c. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.671	7

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 23

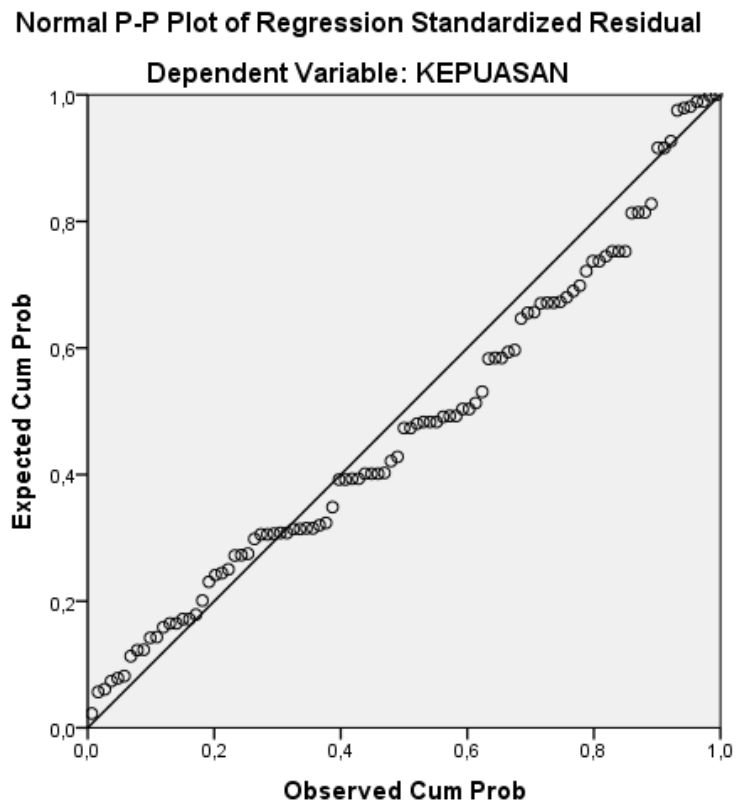
Berdasarkan tabel 4.5 *relibity statistic* diatas dapat dilihat bahwa variabel lokasi adalah reliabel dengan nilai *Cronbach alpha* > 0,60 atau (0,671 > 0,60). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi pada penelitian ini adalah reliabel.



### 3. Hasil Asumsi Klasik

#### a. Hasil Uji Normalitas

**Gambar 4.2**  
**Uji Normalitas**



*Sumber: Hasil Output SPSS Versi 23*

Berdasarkan grafik di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka hal ini berarti data berdistribusi normal.

b. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan yang sempurna atau hampir sempurna antara variabel-variabel independen. Suatu model dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) lebih kecil dari 10 ( $VIF < 10$ ) dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 ( $tolerance > 0,1$ ). Pengujian multikolinearitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 23, dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	12,702	3,277			
	PELAYANAN	,496	,103	,452	,942	1,062
	PRODUK	,051	,085	,057	,942	1,062

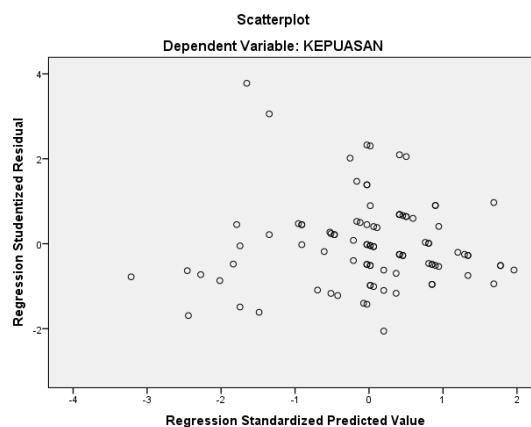
a. Dependent Variable: KEPUASAN  
Sumber: Hasil output SPSS Versi 23

berdasarkan hasil ujimultikolinearitas di atas diketahui bahwa nilai VIF dari variable kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) adalah  $1.062 > 0,1$  sedangkan nilai VIF pada variabel kualitas produk ( $X_2$ ) juga sebesar  $1.062 > 0,1$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* dari kedua variabel independent  $> 0,1$  sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas bertujuan untuk melihat varian *residual* yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi diragukan. Suatu regresi dikatakan terdeteksi heterokedastisitas apabila diagram pancar *residual* membentuk pola tertentu, baik bergelombang, menyempit dan kemudian melebar kembali. Dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 4.3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Hasil output SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil dari uji heteroskedastisitas di atas diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

#### 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (uji $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan variabel independen (X) terhadap variabel independen (Y) yang menunjukkan keterangan nilai variabel independen yang bisa dijelaskan oleh variabel dependen. Berikut hasil pengolahan data determinasi ( $R^2$ ).

**Tabel 4.8**  
**Hasil Analisis Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
1	,469 <sup>a</sup>	,220	,204	2,145	2,232

a. Predictors: (Constant), PRODUK, PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Hasil output SPSS Versi 23

Berdasarkan table hasil analisis determinasi di atas diperoleh nilai  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0.220. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) dan (kualitas produk) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 0,220 atau (22%) sedangkan sisanya sebesar 0,780 atau (78%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

## 5. Hasil Uji Hipotesis

### a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	122,110	2	61,055	13,273	,000 <sup>b</sup>
	Residual	432,385	94	4,600		
	Total	554,495	96			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), PRODUK, PELAYANAN

Sumber: Hasil output SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel hasil uji signifikansi simultan (Uji F) di atas dapat dijelaskan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 13,273 dan  $F_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel statistik dengan derajat kebebasan  $df = n - k - 1$  atau  $97 - 2 - 1 = 94$  yang diperoleh nilainya sebesar 3,09 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $13,273 > 3,09$ ) artinya Hipotesis ( $H_a$ ) diterima. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama kualitas produk dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan.

### b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Statistik digunakan untuk menimbulkan signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual (parsial). Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti kualitas pelayanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur di PT. Bank Mandiri Syariah.
- 2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Hal ini berarti kualitas pelayan dan kualitas produk secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur di PT. Bank Mandiri Syariah KCP panyabungang. Adapun hasil dari uji parsial (uji t) dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji t**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,702	3,277		3,877	,000
	PELAYANA	,496	,103	,452	4,820	,000
	PRODUK	,051	,085	,057	,604	,547

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Hasil output SPSS Versi 23

Untuk interpretasi hasil pengujian uji t pada tabel diatas ini adalah sebagai berikut:

- 1) Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.

Dari hasil uji t di atas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 4,820 dan untuk  $t_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df = (n-k-1)$ ,  $df = (97-2-1) = 94$  hasil yang diperoleh untuk  $t_{tabel}$  sebesar 1,661 yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $(4,820 > 1,661)$ . Jadi dapat

disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan.

## 2) Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.

Dari hasil uji  $t$  di atas nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel nilai kualitas produk adalah 0,604 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  1,661 yang artinya  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,604 < 1,661$ ). Tidak terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur di PT. Bank mandiri Syariah KCP.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran angket yang diajukan kepada nasabah Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan dan mengolah hasil jawaban para responden dari angket yang telah peneliti sebarakan melalui aplikasi SPSS 23 adalah sebagai berikut:

Berdasarkan tabel hasil analisis determinasi di atas diperoleh nilai  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0,220. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variable independen (Kualitas Pelayanan) dan (kualitas produk) terhadap variable dependen (kepuasan nasabah) sebesar 0,220 atau (22%) sedangkan sisanya sebesar 0,780 atau (78%) dipengaruhi oleh variable lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

1. Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.

Dari hasil uji t di atas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 4,820 dan untuk  $t_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df = (n-k-1)$ ,  $df = (97-2-1) = 94$  hasil yang diperoleh untuk  $t_{tabel}$  sebesar yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $(4,820 > 1,661)$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur di PT. Bank Mandiri Syariah. Menurut teori Melayu S.P Hasibuan dalam buku dasar-dasar perbankan yang menyatakan pelayanan yang baik dan benar akan menarik simpatik masyarakat atau calon nasabah dan apabila pelayanan dilakukan dengan baik dan benar maka penghimpunan dana semakin meningkat atau merasa puas. Dan penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Cokorda Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiarta yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali. menyatakan dalam penelitiannya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini juga mendukung hipotesis  $H_1$  kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang mendorong kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan.



## 2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil uji  $t$  di atas nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel nilai kualitas pelayanan adalah 0,604 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  1,985 yang artinya  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,604 < 1,661$ ). Begitu pun dengan nilai signifikansi  $0,000 > 0,1$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan. Menurut teori Sofjan Assauri dalam buku Pemasaran Bank Syariah yang menyatakan bahwa Kualitas produk merupakan perhatian utama dari perusahaan/produsen, mengingat kualitas suatu produk berkaitan erat dengan masalah kepuasan. Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu Masdalipah Harahap yang berjudul tentang pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Akan tetapi dari hasil teori Sofjan Assauri dan penelitian Intan Kamila berbeda dengan dengan penelitian yang dilakukan peneliti dimana dari penjelasan di atas tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk tidak merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

## 3. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel hasil uji signifikansi simultan (Uji F) di atas dapat dijelaskan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 13,273 dan  $F_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel statistik dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$  atau  $97-2-1 = 94$  yang diperoleh nilainya sebesar 3,09 sehingga dapat disimpulkan bahwa

$F_{hitung} > F_{tabel}$  (13,273 > 3,09) artinya  $H_a$  diterima. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan mabrur di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan. Menurut teori M. Nur Rianto Al Arif dalam buku Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah yang menyatakan bahwa seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* (nilai) dari produsen atau jasa. Nilai ini berasal dari produk dan pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Intan Kamila yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariassh Mandiri Cabang Jakarta Simprug).

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Di antara keterbatasan yang dihadapi peneliti selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan bahan materi berupa buku-buku referensi yang dibutuhkan peneliti dalam penulisan skripsi ini membuat peneliti mendapatkan kendala dalam teori telah pustakanya.
2. Keterbatasan dalam penggunaan variabel independen. Dimanamasihbanyakfaktor yang mempengaruhi kepuasannasabahnasabah. Namun, peneliti hanya menggunakan 2 variabel independen saja.
3. Keterbatasan dalam menyebar angket penulis tidak mengetahui kejujuran para responden dalam menjawab setiap pertanyaan yang diberikan karena peneliti tidak mengontrol nasabah dalam menjawab angket yang diberikan, apakah nasabah memang menjawab sesuai dengan kenyataan atau hanya asal menjawab saja.

Meskipun demikian peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna dari penelitian ini. Akhirnya dengan segala kerja keras serta usaha dan bantuan dari semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga peneliti selanjutnya lebih disempurnakan lagi.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada Bab sebelumnya mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah”. Maka, kesimpulan dari penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y) di Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan. Dibuktikan dengan hasil penelitian nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,820 > 1,661$ ) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Tidak Terdapat pengaruh kualitas Produk ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y) di Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan. Dibuktikan dengan hasil penelitian nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,604 < 1,661$ ) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya kualitas pelayanan tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Terdapat pengaruh secara simultan (Uji F) dimana nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $13,273 > 3,09$ ) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$ . Hal ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan.

## **B. Saran**

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

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk lebih melengkapi bahan-bahan materi berupa buku-buku referensi yang dibutuhkan dalam pembuatan skripsi, yang dimana bertujuan untuk mempermudah dalam penelitian.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti diharapkan untuk kedepannya supaya tidak hanya fokus pada variabel teknologi informasi dan kualitas pelayanan saja karena masih banyak variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan seperti kualitas produk, bagi hasil.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengontrol nasabah dalam menjawab angket yang disarankan agar nasabah menjawab sesuai dengan keyakinan dan mendapatkan hasil yang maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2007.
- Agus Sucipto, *Study Kelayakan Bisnis*, Malang: Aditya Media, 2010.
- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih Dan Keuangan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Dwi prayanto, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS*, Yogyakarta: Andi, 2012.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, Bandung: CV. Penerbit Diponegoro, 2010.
- Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi Offset, 2010.
- Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- \_\_\_\_\_, *Metodo Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: kencana, 2011.
- Kasmir, *Management Perbankan*, Jakarta: Rajagrafindo, 2008.
- \_\_\_\_\_, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010.
- K. Bertens, *Pengantar Etika Bisnis*, Yogyakarta: Kanisius, 2000.
- Kotler Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ke Dua Belas Jilid 1*, Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007.
- Lexy J. Moleong, *Metode Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: ALFABETA, 2012.

- M. Quraish Shibab, *Tafsir Al-Mishbah*, Jakarta: Lentera Hati, 2020.
- Mudjarot Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Philip Kolter, *Managemen Pemasaran*, Di Terjemahkan Dari “Marketing Management” Oleh Benyamin Molan, Jakarta: Indeks, 2005.
- Syarifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Suharsimi Arikunto, *Manejemen Penelitian*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010.
- \_\_\_\_\_, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Sofjan Assauri, *Pemasaran Bank Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta, 2006.
- \_\_\_\_\_, *metode penelitian bisnis pendekatan kualitatif dan kuantitatif R&D*, bandung: alfabeta, 2012.
- \_\_\_\_\_, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2006.
- Sugiono, *Motode Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta, 2016.
- Sofyan Siregar, *Statistic Parametrik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014.
- Tse Dan Wilton, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: ALFABETA, 1998.
- Tony Wijaya, *Managemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, Qdf, Dan Kano* Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian, Jakarta Barat: PT. Indeks 2011.
- Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.

Sumber Lain:

Cokorda Istri Agung Krisna Dewi, I Gede Merta Sudiarta, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali, Dalam Jurnal Managemen Unud, Vol.7, No. 8, 2018.*

Mohammad Yusak Anshori, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pipop Copy, Dalam Jurnal Neo-Bis, Volume 7, No.1, Juni 2013.*

Nina Indah Febriani, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, Dalam Jurnal An-Nisbah, Volume 03, No. 01, Oktober 2016.*

Randy Febrian, Dkk, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan, " *Jurnal Administrasi (JAB), Volume 61, No. 1, Agustus 2018.*

Ulul Azmi Mustofa Dan Yudi Siyamto, *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta, Dalam Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol. 01, No. 2 Juli 2015.*

Valdo J Umboh Dan Silvya L Mandey, *Analisis Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teling, Dalam Jurnal Emba, Volume 2 No. 3 September 2014.*



Lampiran 1

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**IDENTITAS PRIBADI**

Nama Lengkap : Rondon Tanjung  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tgl. Lahir : Rondaman Dolok 14 Juni 1997  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Rondaman Dolok Kec. Portibi Kab. Paluta  
Np. Telepon/Hp : 0823 6876 7114

**LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

2005– 2010 : SD Negeri 101610  
2010– 2013 : Mts N Pasar Purbabangun  
2013– 2015 : SMK N 1 Portibi  
2015 – 2020 :Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah  
Institut Agama Negeri (iain) Padangsidumpuan.

**ORANG TUA IDENTITAS**

NAMA AYAH : Rahuddin Tanjung  
PEKERJAAN : Wiraswasta  
NAMA IBU : Anita Damayanti Siregar  
PEKERJAAN : Wiraswasta

**A. MOTTO HIDUP**

Bersyukurlah kepada Allah dengan kerja keras hari ini dan seterusnya.

Kusioner Penelitian

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Nasabah Tabungan Mabrur pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan

Dengan Hormat,

Bersama ini saya,

Nama : Rondon Tanjung

Nim : 1540100180

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi & Bisnis Islam IAIN Padangsidinpuan

Memohon kesediaan bapak/ibu/saudra/i Nasabah Tabungan Mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan. untuk mengisi kusioner penelitian saya yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mabrur Di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan.** seluruh data yang diperoleh akan dijaga kerahasiannya digunakan semata-mata untuk kepentingan akademik serta tidak dipublikasikan secara umum.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terimakasih

Padangsidinpuan, Januari 2020  
Hormat saya

Rondon Tanjung

## LAMPIRAN

### SURAT VALIDASI ANGGKET

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Zulaika Matondang, M.Si

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:

**Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mabror Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan**

Yang disusun oleh:

Nama : Rondon Tanjung

Nim : 1540100180

Fakultas : Ekonomi & Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

1. ....
2. ....
3. ....

Dengan harapan, masukan dan penilaian yang diberikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidempuan, Januari 2019  
Validator

Zulaika Matondang, M.Si

## LEMBAR VALIDASI ANGKETKEPUASAN

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu/Saudara/i memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist*(√) pada kolom V (Valid), VR (Valid & Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk Revisi, Bapak/Ibu/Saudara/i dapat langsung menulis pada naskah yang perlu direvisi atau menulisnya pada kolom saran yang diberikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No soal	V	VR	TV
Mendapatkan informasi yang akurat	1,2			
Dapat memenuhi kebutuhan nasabah	3,4,5,			
Pelayanan yang di berikan memuaskan	6,7			

Catatan:

.....  
.....  
.....

Padangsidempuan, Januari 2020  
Validator

Zulaika Matondang, M.Si

## LEMBARAN VALIDASI ANGKET KUALITAS PELAYANAN

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu/Saudara/i memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist*(√) pada kolom V (Valid), VR (Valid & Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk Revisi, Bapak/Ibu/Saudara/i dapat langsung menulis pada naskah yang perlu direvisi atau menulisnya pada kolom saran yang diberikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No soal	V	VR	TV
Reliability (Keandalan)	1			
Responsiveness (cepat tanggap)	2			
Assurance (jaminan dan kepastian)	3			
Empathy (kemudahan dalam menjalin hubungan)	4,5			
Tangible (berwujud/bukti fisik)	6,7			

Catatan:

.....  
.....  
.....

Padangsidempuan, Januari 2020

Validator

Zulaika Matondang, M.Si

## LEMBAR VALIDASI ANGKET KUALITAS PRODUK

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu/Saudara/i memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist*(√) pada kolom V (Valid), VR (Valid & Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk Revisi, Bapak/Ibu/Saudara/i dapat langsung menulis pada naskah yang perlu direvisi atau menulisnya pada kolom saran yang diberikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Sesuai dengan kebutuhan dan penggunaan	1,2			
Memuaskan keinginan pemakai	s3,4			
Kesesuaian dengan spesifikasi	5,6			
Ekonomis	7			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidimpuan, Januari 2020

Validator

Zulaika Matondang, M.Si

## Petunjuk Pegisian Kuesioner

1. Tulislah terlebih dahulu identitas anda pada kolom yang sudah disediakan.
2. Isilah dengan jawaban yang paling sesuai dengan keadaan anda dengan memberi *checklist*(√) dari pertanyaan dibawah ini:

SS : Sangat Setuju dengan skor 5  
 S : Setuju dengan skor 4  
 KR : Kurang Setuju dengan skor 3  
 TS : Tidak Setuju dengan skor 2  
 STS : Sangat Tidak Setuju dengan skor 1

3. Dalam satu nomor tidak ada jawaban atau tanda *checklist*(√) lebih dari satu.

### Identitas Responden

Nama :  
 Umur :  
 Jenis Kelamin : ( ) laki-laki ( ) perempuan  
 Pekerjaan :

### A. VARIABEL X<sub>1</sub> (Kualitas Pelayanan)

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	TST
1	PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah					
2	PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada nasabahnya					
3	PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan menanamkan rasa aman kepada nasabahnya					
4	PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan dengan rasa simpatik					
5	Nasabah mudah berrkomunikasi dengan karyawan PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan.					
6	Nasabah kurang nyaman dengan pelayanan karyawan PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan.					

## B. VARIABEL X<sub>2</sub> (Kualitas Produk)

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	TST
1	Produk PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan sesuai dengan kebutuhan saya					
2	Produk PT. Bank Mandri Syariah KCP Panyabungan sesuai dengan manfaat yang di tawarkan					
3	PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan memiliki kualitas produk yang baik					
4	Produk yang dimiliki PT. Bank Mandiri KCP Panyabungan dapat memuaskan keinginan nasabah					
5	Kualitas yang dimiliki PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan sesuai dengan prinsip syariah					
6	Kualitas produk atau jasa yang ditawarkan oleh PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan sulit dipahami oleh nasabah					
7	Produk PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan terjangkau oleh semua kalangan					



### C. VARIABEL X (Kepuasan Nasabah)

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	TST
1	Saya akan mengajak keluarga untuk menggunakan produk/jasa dari PT Bank Mandiri Syariah KCP PanyabunganSaya kurang senang dengan kualitas produk yang diberikan					
2	Saya menggunakan lebih dari satu produk dari PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan					
3	Saya senang dengan kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh PT.Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan					
4	Saya menggunakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan					
5	Saya kurang senang dengan kualitas yang di berikan PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan					
6	Saya kurang puas dengan pelayanan yang di berikan PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan					
7	Pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Mandiri Syariah KCP Panyabungan sesuai dengan harapan nasabah					

**TABULASI KUALITAS PELAYANAN**

NO RESPONDEN	Butir Soal							TOTAL SCORE
	1	2	3	4	5	6	7	
1	4	5	4	4	4	4	4	29
2	4	5	4	4	4	4	3	28
3	5	4	5	4	5	4	5	32
4	4	4	4	4	4	5	5	30
5	4	4	4	4	4	4	4	28
6	4	5	4	4	4	4	5	30
7	4	4	4	4	4	4	3	27
8	4	4	4	5	5	4	5	31
9	4	5	4	4	3	4	4	28
10	4	4	4	4	4	5	4	29
11	5	5	4	4	4	4	4	30
12	4	4	4	4	4	3	4	27
13	3	4	3	3	3	3	3	22
14	5	4	4	4	4	4	4	29
15	4	4	4	4	5	4	3	28
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	2	2	3	4	4	4	4	23
18	4	4	2	3	4	3	4	24
19	4	4	4	4	4	3	4	27
20	4	3	3	3	3	4	4	24
21	4	4	4	4	4	4	4	28
22	3	4	4	4	4	4	4	27
23	5	5	4	4	4	4	4	30
24	3	3	4	3	4	5	3	25
25	3	3	3	4	5	5	5	28
26	4	4	4	4	4	4	4	28
27	4	4	4	4	4	4	4	28
28	4	4	4	4	4	4	4	28
29	4	4	4	4	5	5	4	30
30	4	4	3	3	4	3	3	24
31	5	4	4	5	5	4	5	32
32	4	4	5	4	5	4	3	29
33	4	4	2	4	4	4	4	26
34	4	4	4	4	4	4	4	28
35	4	4	4	4	4	4	5	29
36	5	4	4	4	5	4	4	30
37	4	4	4	4	5	5	5	31
38	4	4	4	5	4	4	4	29
39	4	4	4	4	5	4	5	30
40	4	4	4	4	5	5	3	29

41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	4	4	4	4	4	4	4	28
43	4	4	4	4	4	4	4	28
44	4	4	4	4	4	4	5	29
45	4	4	4	4	5	4	4	29
46	4	4	4	4	4	4	3	27
47	5	4	5	4	5	4	5	32
48	4	4	4	4	4	5	5	30
49	4	4	4	4	4	4	4	28
50	4	3	4	4	4	4	5	28
51	4	4	4	4	4	5	3	28
52	4	4	4	5	5	4	5	31
53	4	5	4	4	3	4	4	28
54	4	4	4	4	4	4	4	28
55	5	5	4	4	4	4	4	30
56	4	4	4	4	4	4	4	28
57	3	4	3	3	3	3	3	22
58	5	4	4	4	4	4	4	29
59	4	4	4	4	5	4	3	28
60	4	4	4	4	4	4	4	28
61	2	2	3	4	4	4	4	23
62	4	4	2	3	4	3	4	24
63	4	4	4	4	4	3	4	27
64	4	3	3	3	3	4	4	24
65	4	4	4	4	4	4	4	28
66	3	4	4	4	4	4	4	27
67	5	5	4	4	4	4	4	30
68	3	3	4	3	4	4	3	24
69	3	3	3	4	5	5	5	28
70	4	4	4	4	4	4	4	28
71	4	4	4	4	4	4	4	28
72	4	4	4	4	4	4	4	28
73	4	4	4	4	5	5	4	30
74	4	4	3	3	4	4	3	25
75	5	4	4	5	5	4	5	32
76	4	4	5	4	5	4	3	29
77	4	4	2	4	4	4	4	26
78	4	4	4	4	4	4	4	28
79	4	4	4	4	4	4	5	29
80	5	4	4	4	5	4	4	30
81	4	4	4	4	5	5	5	31
82	4	4	4	5	4	5	4	30

83	4	4	4	4	5	5	5	31
84	4	4	4	4	5	4	3	28
85	4	4	4	4	4	5	4	29
86	4	4	4	4	4	4	4	28
87	4	4	4	4	4	4	4	28
88	4	4	4	4	4	4	5	29
89	4	4	4	4	5	4	4	29
90	4	4	3	3	4	4	3	25
91	5	4	4	5	5	4	5	32
92	4	4	5	4	5	4	3	29
93	4	4	2	4	4	4	4	26
94	4	4	4	4	4	4	4	28
95	4	4	5	4	5	3	3	28
96	4	4	2	4	4	4	4	26
97	4	4	4	4	4	4	4	28

TABULASI KUALITAS PRODUK

NO RESPONDEN	BUTIR SOAL							TOTAL SCORE
	1	2	3	4	5	6	7	
1	4	4	4	4	4	5	5	30
2	5	5	5	5	5	4	4	33
3	4	4	4	4	4	4	3	27
4	5	4	4	4	4	4	5	30
5	3	3	3	4	4	3	3	23
6	4	4	4	4	4	5	5	30
7	3	3	4	3	4	4	4	25
8	4	4	4	4	4	4	5	29
9	4	5	5	4	4	4	4	30
10	4	4	4	4	4	4	4	28
11	4	4	4	5	4	4	4	29
12	4	4	4	4	4	4	4	28
13	1	2	3	2	2	3	3	16
14	4	4	4	4	4	5	4	29
15	4	4	3	3	3	3	4	24
16	5	5	5	5	5	4	4	33
17	4	3	4	4	4	4	4	27
18	4	4	5	4	4	4	4	29
19	4	4	4	4	4	4	4	28
20	3	3	3	4	4	3	3	23
21	4	4	4	4	4	4	4	28
22	3	4	4	4	4	4	4	27
23	4	4	3	4	4	4	4	27
24	4	4	4	4	5	2	2	25
25	4	4	4	4	4	4	5	29
26	4	4	4	4	4	4	4	28
27	5	4	4	4	4	4	4	29
28	4	4	4	4	4	4	5	29
29	4	4	4	4	4	4	4	28
30	4	5	5	4	4	4	5	31
31	5	4	4	4	4	4	4	29
32	4	4	5	4	4	4	4	29
33	4	4	4	4	4	4	4	28
34	5	5	5	5	5	4	4	33
35	4	4	4	4	4	4	4	28
36	4	4	5	4	4	4	3	28
37	3	4	4	4	4	4	3	26
38	4	4	5	4	4	3	4	28
39	4	4	4	4	4	3	4	27
40	4	4	4	4	4	3	4	27

41	4	4	4	4	4	5	4	29
42	4	4	4	4	4	4	4	28
43	4	5	5	4	4	4	4	30
44	4	4	4	4	4	4	4	28
45	5	4	4	4	4	4	5	30
46	3	3	3	4	4	3	3	23
47	4	4	4	4	4	4	5	29
48	3	3	4	3	4	5	4	26
49	4	4	4	4	4	4	5	29
50	4	5	5	4	4	4	4	30
51	4	4	4	4	4	4	4	28
52	4	4	4	5	4	4	4	29
53	4	4	4	4	4	4	4	28
54	1	2	3	2	2	4	3	17
55	4	4	4	4	4	5	4	29
56	4	4	3	3	3	3	4	24
57	5	5	5	5	5	4	4	33
58	4	3	4	4	4	4	4	27
59	4	4	5	4	4	4	4	29
60	4	4	4	4	4	4	4	28
61	3	3	3	4	4	3	3	23
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	3	4	4	4	4	4	4	27
64	4	4	3	4	4	4	4	27
65	4	4	4	4	5	2	2	25
66	4	4	4	4	4	4	5	29
67	4	4	4	4	4	3	4	27
68	5	4	4	4	4	4	4	29
69	4	4	4	4	4	4	5	29
70	4	4	4	4	4	4	4	28
71	4	5	5	4	4	4	5	31
72	5	4	4	4	4	4	4	29
73	4	4	5	4	4	4	4	29
74	4	4	4	4	4	4	4	28
75	5	5	5	5	5	4	4	33
76	4	4	4	4	4	4	4	28
77	4	4	5	4	4	4	3	28
78	3	4	4	4	4	4	3	26
79	4	4	5	4	4	4	4	29
80	4	4	4	4	4	4	4	28
81	4	4	4	4	4	4	4	28
82	4	4	4	4	4	4	4	28

83	4	4	4	4	4	5	4	29
84	4	5	5	4	4	4	4	30
85	4	4	4	4	4	4	4	28
86	4	4	4	4	4	4	5	29
87	4	4	4	4	4	4	4	28
88	4	5	5	4	4	3	5	30
89	5	4	4	4	4	3	4	28
90	4	4	5	4	4	3	4	28
91	4	4	4	4	4	3	4	27
92	5	5	5	5	5	3	4	32
93	4	4	4	4	4	3	4	27
94	4	4	5	4	4	3	3	27
95	3	4	4	4	4	3	3	25
96	4	4	5	4	4	3	4	28
97	4	4	4	4	4	4	4	28

TABULASI KEPUASAN NASABAH

NO RESPONDEN	BUTIR SOAL							TOTAL SCORE
	1	2	3	4	5	6	7	
1	4	4	5	5	4	4	4	30
2	4	3	3	4	3	3	4	24
3	4	4	4	5	5	5	5	32
4	4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	3	4	32
6	4	5	4	5	4	4	4	30
7	4	4	4	4	4	3	4	27
8	4	4	4	4	4	5	4	29
9	4	5	4	4	4	4	4	29
10	4	4	4	4	4	4	4	28
11	5	5	5	4	4	4	4	31
12	4	4	4	4	4	4	4	28
13	3	3	2	2	4	5	4	23
14	5	4	2	4	4	5	4	28
15	4	4	4	4	4	4	3	27
16	3	3	4	4	4	4	4	26
17	3	4	4	4	3	3	3	24
18	4	4	4	4	4	2	4	26
19	4	4	4	5	4	4	3	28
20	4	4	4	3	3	3	3	24
21	3	4	4	5	5	5	5	31
22	4	4	4	4	3	3	3	25
23	4	4	4	4	4	4	4	28
24	2	3	3	3	4	4	4	23
25	4	4	4	4	4	5	3	28
26	4	4	5	5	5	5	5	33
27	4	4	4	4	4	3	5	28
28	3	4	4	4	4	3	4	26
29	4	4	4	4	4	4	4	28
30	4	5	5	5	5	5	5	34
31	4	4	4	4	4	4	5	29
32	4	4	4	5	5	4	4	30
33	4	4	4	4	4	4	4	28
34	4	5	5	5	3	2	3	27
35	4	4	4	4	4	4	4	28
36	4	4	4	4	4	4	3	27
37	4	4	4	4	4	5	4	29
38	5	5	4	4	4	4	4	30
39	4	4	4	4	4	5	4	29
40	3	3	4	4	4	4	4	26



41	5	5	4	4	4	4	4	30
42	4	4	4	4	4	4	4	28
43	4	4	4	4	4	4	4	28
44	5	5	5	5	5	4	4	33
45	4	4	5	5	4	4	4	30
46	4	3	3	4	3	4	4	25
47	4	4	4	5	5	2	5	29
48	4	4	4	4	4	5	4	29
49	5	5	5	5	5	4	4	33
50	4	5	4	5	4	2	4	28
51	4	4	4	4	4	3	4	27
52	4	4	4	4	4	5	4	29
53	4	5	4	4	4	4	4	29
54	4	4	4	4	4	4	4	28
55	5	5	5	4	4	4	4	31
56	4	4	4	4	4	4	4	28
57	3	3	2	2	4	4	4	22
58	5	4	2	4	4	4	4	27
59	4	4	4	4	4	4	3	27
60	3	3	4	4	4	3	4	25
61	3	4	4	4	3	3	3	24
62	4	4	4	4	4	3	4	27
63	4	4	4	5	4	4	3	28
64	4	4	4	3	3	4	3	25
65	3	4	4	5	5	5	5	31
66	4	4	4	4	3	3	3	25
67	4	4	4	4	4	5	4	29
68	2	3	3	3	4	4	4	23
69	4	4	4	4	4	3	3	26
70	4	4	5	5	5	3	5	31
71	4	4	4	4	4	4	5	29
72	3	4	4	4	4	4	4	27
73	4	4	4	4	4	4	4	28
74	4	5	5	5	5	4	5	33
75	4	4	4	4	4	4	5	29
76	4	4	4	5	5	4	4	30
77	4	4	4	4	4	4	4	28
78	4	5	5	5	3	4	3	29
79	4	4	4	4	4	4	4	28
80	4	4	4	4	4	4	3	27
81	4	4	4	4	4	5	4	29
82	5	5	4	4	4	2	4	28

83	4	4	4	4	4	4	4	28
84	3	3	4	4	4	4	4	26
85	5	5	4	4	4	4	4	30
86	4	4	4	4	4	4	4	28
87	4	4	4	4	4	4	4	28
88	5	5	5	5	5	4	4	33
89	4	4	4	4	4	4	4	28
90	4	4	4	4	4	4	3	27
91	4	4	4	4	4	4	4	28
92	5	5	4	4	4	4	4	30
93	4	4	4	4	4	4	4	28
94	3	3	4	4	4	3	4	25
95	5	5	4	4	4	3	4	29
96	4	4	4	4	4	3	4	27
97	4	4	4	4	4	3	4	27

## 1. Uji Validitas Pelayanan

### Correlations

		X1.1	X2.1	X3.1	X4.1	X5.1	X6.1	X7.1
X1.1	Pearson Correlation	1	,608**	,306**	,310**	,236*	-,041	,205*
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,002	,020	,693	,044
	N	97	97	97	97	97	97	97
X2.1	Pearson Correlation	,608**	1	,253*	,190	-,060	-,121	-,031
	Sig. (2-tailed)	,000		,012	,063	,559	,238	,763
	N	97	97	97	97	97	97	97
X3.1	Pearson Correlation	,306**	,253*	1	,396**	,355**	,169	,035
	Sig. (2-tailed)	,002	,012		,000	,000	,099	,736
	N	97	97	97	97	97	97	97
X4.1	Pearson Correlation	,310**	,190	,396**	1	,438**	,256*	,453**
	Sig. (2-tailed)	,002	,063	,000		,000	,012	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X5.1	Pearson Correlation	,236*	-,060	,355**	,438**	1	,297**	,195
	Sig. (2-tailed)	,020	,559	,000	,000		,003	,056
	N	97	97	97	97	97	97	97
X6.1	Pearson Correlation	-,041	-,121	,169	,256*	,297**	1	,256*
	Sig. (2-tailed)	,693	,238	,099	,012	,003		,011
	N	97	97	97	97	97	97	97
X7.1	Pearson Correlation	,205*	-,031	,035	,453**	,195	,256*	1
	Sig. (2-tailed)	,044	,763	,736	,000	,056	,011	
	N	97	97	97	97	97	97	97
TOTAL_X1	Pearson Correlation	,648**	,439**	,637**	,731**	,607**	,437**	,544**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97

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

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

## 2. Uji Validitas Produk

		Correlations						
		X1.2	X2.2	X3.2	X4.2	X5.2	X6.2	X7.2
X1.2	Pearson Correlation	1	,690**	,453**	,691**	,660**	,117	,38
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,252	,0
	N	97	97	97	97	97	97	
X2.2	Pearson Correlation	,690**	1	,685**	,664**	,613**	,104	,34
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,310	,0
	N	97	97	97	97	97	97	
X3.2	Pearson Correlation	,453**	,685**	1	,474**	,489**	,108	,1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,293	,0
	N	97	97	97	97	97	97	
X4.2	Pearson Correlation	,691**	,664**	,474**	1	,844**	,079	,1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,442	,1
	N	97	97	97	97	97	97	
X5.2	Pearson Correlation	,660**	,613**	,489**	,844**	1	-,027	,0
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,792	,9
	N	97	97	97	97	97	97	
X6.2	Pearson Correlation	,117	,104	,108	,079	-,027	1	,46
	Sig. (2-tailed)	,252	,310	,293	,442	,792		,0
	N	97	97	97	97	97	97	
X7.2	Pearson Correlation	,385**	,341**	,185	,149	,002	,461**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,069	,145	,987	,000	
	N	97	97	97	97	97	97	
TOTAL_X2	Pearson Correlation	,831**	,844**	,700**	,774**	,700**	,408**	,56
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,0
	N	97	97	97	97	97	97	

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

### 3. Uji Validitas Kepuasan

#### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7
Y1	Pearson Correlation	1	,717**	,292**	,312**	,143	-,034	-,005
	Sig. (2-tailed)		,000	,004	,002	,162	,744	,962
	N	97	97	97	97	97	97	97
Y2	Pearson Correlation	,717**	1	,557**	,473**	,210*	-,093	,016
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,039	,363	,878
	N	97	97	97	97	97	97	97
Y3	Pearson Correlation	,292**	,557**	1	,659**	,278**	-,112	,067
	Sig. (2-tailed)	,004	,000		,000	,006	,274	,512
	N	97	97	97	97	97	97	97
Y4	Pearson Correlation	,312**	,473**	,659**	1	,486**	-,049	,222*
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000		,000	,637	,029
	N	97	97	97	97	97	97	97
Y5	Pearson Correlation	,143	,210*	,278**	,486**	1	,272**	,619**
	Sig. (2-tailed)	,162	,039	,006	,000		,007	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97
Y6	Pearson Correlation	-,034	-,093	-,112	-,049	,272**	1	,188
	Sig. (2-tailed)	,744	,363	,274	,637	,007		,065
	N	97	97	97	97	97	97	97
Y7	Pearson Correlation	-,005	,016	,067	,222*	,619**	,188	1
	Sig. (2-tailed)	,962	,878	,512	,029	,000	,065	
	N	97	97	97	97	97	97	97
TOTAL_Y	Pearson Correlation	,584**	,683**	,648**	,728**	,702**	,336**	,486**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97

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

4. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,658	7

5. Uji Reliabilitas Kualitas Produk

**Reliability Statistics**

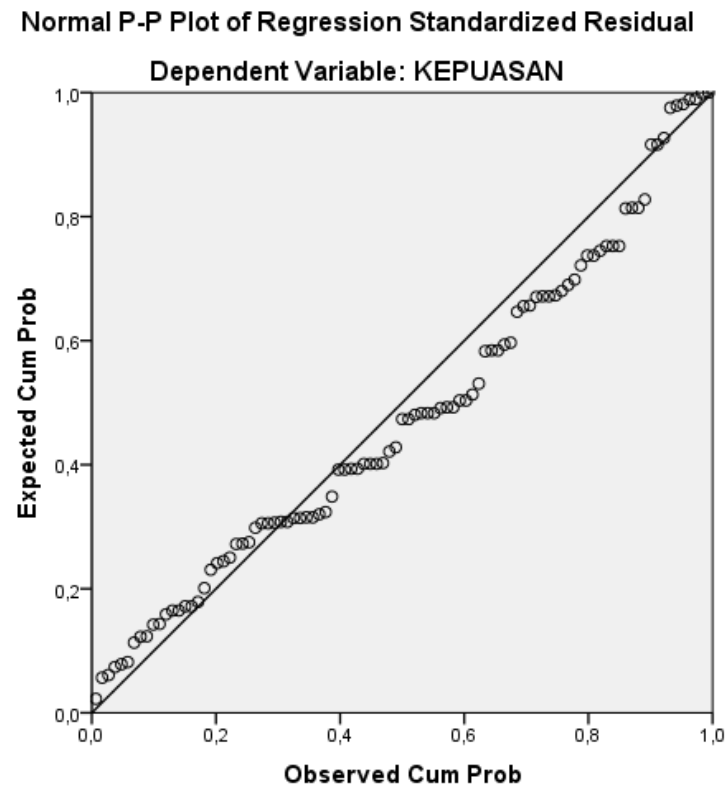
Cronbach's Alpha	N of Items
,806	7

6. Uji Reliabilitas Kepuasan

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,671	7

## 7. Uji Normalitas



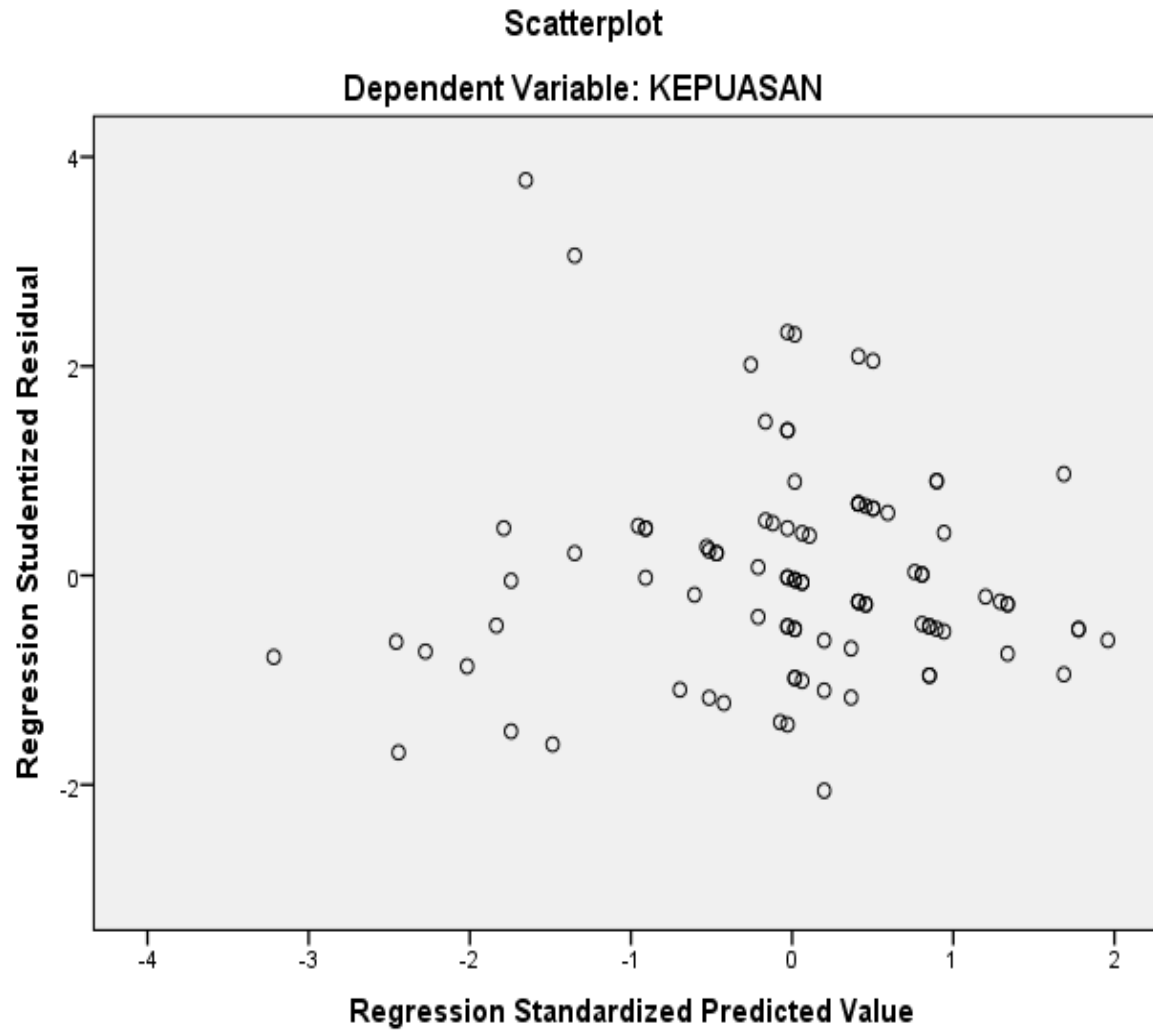
## 8. Uji Multikoleaniritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Coll. Tol.
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	
1	(Constant)	12,702	3,277		3,877	,000				
	PELAYANA	,496	,103	,452	4,820	,000	,466	,445	,439	,9
	PRODUK	,051	,085	,057	,604	,547	,166	,062	,055	,9

a. Dependent Variable: KEPUASAN

9. Uji Heterokedastisitas



10. Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,469 <sup>a</sup>	,220	,204	2,14472	,220	13,273	2	94	,00

a. Predictors: (Constant), PRODUK, PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN



## 11. Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	122,110	2	61,055	13,273	,000 <sup>b</sup>
	Residual	432,385	94	4,600		
	Total	554,495	96			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), PRODUK, PELAYANAN

## 12. Uji T

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Tolerance
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	
1	(Constant)	12,702	3,277		3,877	,000				
	PELAYANAN	,496	,103	,452	4,820	,000	,466	,445	,439	,9
	PRODUK	,051	,085	,057	,604	,547	,166	,062	,055	,9

a. Dependent Variable: KEPUASAN

**DOKUMENTASI**











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

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

Nomor : 177/In.14/G.1/PP.00.9/02/2019  
Lampiran : -  
Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

14 Februari 2019

Yth. Bapak/Ibu;

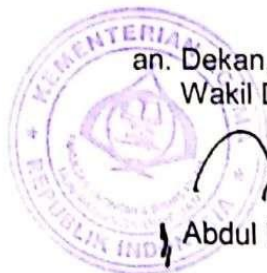
1. Ikhwauddin Harahap : Pembimbing I
2. Windari : Pembimbing II

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

Nama : Rondon Tanjung  
NIM : 1540100180  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mabrur pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan.

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

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.



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

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

Nomor : 231 /In.14/G.1/TL.00/02/2019  
Hal : Mohon Izin Pra Riset

19 Februari 2019

Yth; Direktur PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Panyabungan.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan menerangkan bahwa:

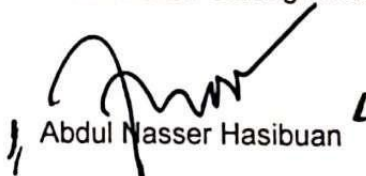
Nama : Rondon Tanjung  
NIM : 1540100180  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul " Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap kepuasan Nasabah Tabungan Mabrur pada PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Panyabungan ".

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

  
Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan



PT Bank Syariah Mandiri  
Branch Office Panyabungan  
Jl. Wilem Iskandar No. 115 B,  
Panyabungan, Sumatera Utara  
Telp. 0636-321500  
Fax. 0636-321617  
www.syahmandiri.co.id

18 Maret 2019  
No. 21/201-3/090

Kepada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Padang Sidempuan  
Jl. T. Rizal Nurdin Km 4.5 Sihitang Padang Sidempuan 22733  
Sumatera Utara

Perihal : **PERSETUJUAN UNTUK MELAKSANAKAN RISET**

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh staf Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat serta mendapat taufik dan hidayah Allah SWT.

Menunjuk perihal atas, bersama ini kami menyetujui pelaksanaan riset mahasiswa IAIN Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan data sbb:

N a m a : Rondon Tanjung  
N I M : 154010010080  
W a k t u : 19 s/d 26 Maret 2019  
T e m p a t : PT. Bank Syariah Mandiri Panyabungan

Demikian ini kami sampaikan atas kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI  
BRANCH PANYABUNGAN

mandiri  
syariah  
KCP. panyabungan

Husni Ardiansyah Tanjung  
Branch Operation Manager





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

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

Nomor : 3083/In.14/G.1/TL.00/11/2019  
Hal : **Mohon Izin Riset**

09 Nopember 2019

Yth; Branc Manager Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Random Tanjung  
NIM : 1540100180  
Semester : IX (Sembilan)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul:” **Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mabrur pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Panyabungan**”.

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

  
// Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan



**PT Bank Syariah Mandiri**  
Kantor Cabang Pembantu Panyabungan  
J. Willem Iskandar No. 115 B  
Panyabungan, Sumatera Utara  
Telp. (0636) 321500  
Fax. (0636) 321617  
[www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)

16 Desember 2019  
No. 21/673-3/090

kepada  
Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Panyabungan

Perihal : **SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN SURVEY**

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Demoga Bapak beserta seluruh staf senantiasa dalam keadaan sehat walafiat serta mendapat taufik dan hidayah Allah SWT.

Sehubungan dengan perihal diatas, bersama ini kami sampaikan surat keterangan telah melaksanakan survey dengan data sbb:

Tempat : Rondon Tanjung  
No. IM : 1540100180  
Tanggal : 16 Desember 2019  
Tempat : Bank Mandiri Syariah Panyabungan

Demikian ini kami sampaikan atas kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

**PT BANK MANDIRI SYARIAH  
KANTOR CABANG PEMBANTU PANYABUNGAN**

Teddy Persada S  
Branch Operation & Service Manager