



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DIVERSIFIKASI
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT.
BANK MUAMALAT INDONESIA TBK KANTOR
CABANG PEMBANTU PANYABUNGAN**

SKRIPSI

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

Oleh

**EFRINA ANGGITA SNPR
NIM. 16 401 00125**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2021



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DIVERSIFIKASI
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT.
BANK MUAMALAT INDONESIA TBK KANTOR
CABANG PEMBANTU PANYABUNGAN**

SKRIPSI

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

Oleh

**EFRINA ANGGITA SNPR
NIM. 16 401 00125**

PEMBIMBING I

Delima Sari Lubis, M.A
NIP. 19840512 201403 2 002

PEMBIMBING II

Adanan Murroh Nasution, M.A
NIDN. 2104118301

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2021



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

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **EFRINA ANGGITA SNPR**
Lampiran : 6 (enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 02 Maret 2021
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidempuan
DI-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Efrina Anggita Snpr** yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan"**.

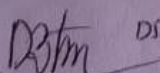
Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah konsentrasi Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

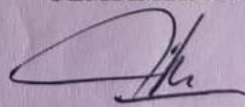
Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I


Delima Sari Lubis, M.A
NIP. 19840512 201403 2 002

PEMBIMBING II


Adanan Murroh, M.A
NIDN. 2104118301

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : **Efrina Anggita Snpr**
NIM : 1640100125
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk 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 pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

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

Padangsidempuan, 02 Maret 2021
Saya yang Menyatakan,



Efrina Anggita Snpr
NIM: 1640100125

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : **Efrina Anggita Snpr**
NIM : 1640100125
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan
Pada tanggal, 02 Maret 2021
Yang menyatakan,



Efrina Anggita Snpr
NIM: 1640100125



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Efrina Anggita Snpr
NIM : 16 401 00125
Fak/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan

Ketua

Nofinawati, S. E. L., MA
NIP. 19821116 201101 2 003

Sekretaris

Nurul Izzah, M.Si
NIP.19900122 201801 2 003

Anggota

Nofinawati, S. E. L., MA
NIP. 19821116 201101 2 003

Nurul Izzah, M.Si
NIP. 19900122 201801 2 003

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

Ja'far Nasution, M. E. I
NIDN. 2004088205

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah:
Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : April/06 April 2021
Pukul : 09.00 s/d Selesai
Hasil/Nilai : 73.00 (B)
IPK : 3,57
Predikat : Pujian



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

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

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan
NAMA : Efrina Anggita Snpr
NIM : 1640100125

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

Padangsidempuan, Juli 2021
Dekan FEBI



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

ABSTRAK

Nama : Efrina Anggita Snpr
NIM : 1640100125
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh pentingnya perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, dimana pelayanan dan diversifikasi produk yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Berdasarkan pengamatan peneliti menunjukkan bahwa nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan belum puas terhadap pelayanan yang diterima serta diversifikasi produk yang diterima.

Penelitian ini didukung oleh teori para ahli yang mengatakan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kualitas pelayanan merupakan jaminan terbaik kami atas loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat kami menghadapi persaingan luar negeri, dan satu satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan. Sementara diversifikasi produk adalah suatu usaha penganekaragaman sifat atau fisik, baik yang dapat diraba/tidak dapat diraba (barang atau jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan untuk digunakan konsumen dalam memuaskan kebutuhannya. Berdasarkan definisi definisi tersebut, diversifikasi produk merupakan strategi perusahaan dengan memperkenalkan item item tambahan pada kategori produk yang sama di bawah nama merek yang sama.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan teknik *random sampling* berdasarkan rumus slovin ditentukan jumlah sampel 90 orang. Teknik analisi data meliputi analisi deskriptif, uji instrument (uji validitas, uji reabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolonieritas, uji autokolerasi, uji heteroskedastisitas), analisi linear berganda, uji hipotesis (uji koefisien determinasi (R^2), uji signifikansi parsial (uji t), uji signifikansi simultan (uji F) menggunakan bantuan metode SPSS versi 24 sebagai alat hitung.

Hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan. Ada pengaruh diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan. Sementara hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan diversifikasi produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Diversifikasi Produk, Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah *Subhanahu Wa Ta`ala*, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Muhammad *Shallallahu `Alaihi Wa Sallam*, *figure* seorang pemimpin yang patut di contoh dan diteladani, dan yang telah membawa ajaran Islam bagi seluruh penghuni alam.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada bidang Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak

Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr.H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E.,M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Drs. Kamaluddin, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan seluruh civitas akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan
4. Ibuk Delima Sari Lubis, M.A selaku pembimbing I dan Bapak Adanan Murroh Nasution, M.A selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, S.Ag., S.S., M.Hum. selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi penulis untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan..
7. Teristimewa kepada Ayahanda Mara Kuntum Sianipar dan Ibunda tercinta Masdeini Ritonga yang telah mendidik dan selalu berdoa tiada hentinya, yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah putra-putrinya, semoga Allah *Subhanahu Wa Ta`ala* senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayang kepada kedua orang tua tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya, serta kepada Abang dan kakak tercinta (Fahrurroji Sianipar, Abdurrahman Sianipar, dan Rusda Hannum S.E), yang senantiasa memberi bantuan doa dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta sahabat-sahabat seperjuangan di Ekonomi Syariah PS-4 dan Mahasiswa angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Terutama untuk sahabat-sahabat saya, Ledy Riski Arawi, Patima Suhro, Juherriah, Yulita Maharani, Paridah Hanum Hasibuan, Aulia Ramadhani, Hijrah Safitri Sihombing, Purnama Pulungan, yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan doa kepada penulis agar tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya Skripsi ini.

Akhirnya penulis mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah *Subhanahu Wa Ta`ala*, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada penulis sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

Padangsidempuan, Maret 2020

Penulis,

EFRINA ANGGITA SNPR
NIM. 1640100125

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan




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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha	h	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 dan ye
ص	Sad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbailk di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	apostrof
ي	Ya	Y	Ye



2. Vokal

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




- a. Vokal tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagaiberikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	Dommah	U	U

- b. Vokal rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	Fathah dan ya	Ai	a dan i
	Fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua yaitu :

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakatfathah, kasrah danømmah, transliterasinya adalah /t/.

- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

4. Syaddah (Tasydid)

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

5. Kata Sandang

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

ﻻ Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

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

7. Penulisan Kata

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

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

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

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak 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. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH	
HALAMAN PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Kegunaan Penelitian.....	7
G. Defenisi Operasional Variabel	8
H. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	12
1. Perbankan Syariah.....	12
a. Pengertian Perbankan Syariah.....	12
b. Produk-Produk Bank Syariah.....	14
2. Kepuasan Nasabah	19
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	19
b. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	21
3. Kualitas Pelayanan	23
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
b. Karakteristik Jasa	25
4. Diversifikasi Produk	27
a. Pengertian Diversifikasi Produk	27
b. Jenis-jenis Diversifikasi Produk.....	28
c. Tujuan dan Pengembangan Strategi Diversifikasi	29
B. Penelitian Terdahulu	30

C. Kerangka Fikir	34
D. Hipotesis.....	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
B. Jenis Penelitian.....	36
C. Sumber Data Penelitian.....	37
D. Populasi dan Sampel	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
1. Angket.....	38
2. Dokumentasi	40
F. Teknik Analisis Data.....	41
1. Uji Deskriptif	41
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	41
3. Uji Asumsi Klasik.....	43
a. Uji Normalitas.....	43
b. Uji Multikolinearitas	43
c. Uji Autokolerasi	44
d. Uji Heteroskedastisitas.....	44
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
5. Uji Hipotesis	46
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	46
b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	47
c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan....	49
1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan	49
2. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Panyabungan.....	52
B. Karakteristik Responden	53
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	55
C. Analisis Deskriptif	55
D. Uji Instrumen	56
1. Uji Validitas	57
2. Uji Realibilitas	58
E. Uji Asumsi Klasik.....	59
1. Uji Normalitas.....	59
2. Uji Multikolinearitas	60

3. Uji Autokolerasi	61
4. Uji Heteroskedastisitas	61
F. Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
G. Uji Hipotesis	63
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63
2. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	64
3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	66
H. Pembahasan Hasil Penelitian	67
I. Keterbatasan Penelitian.....	70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Menggunakan Produk Tabungan	4
Tabel 1.2 Defenisi Operasional Variabel	8
Tabel Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert	39
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Angket Kualitas Pelayanan (X1)	39
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Angket Diversifikasi Produk (X2)	39
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Angket Kepuasan Nasabah (Y)	39
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Diversifikasi Produk	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4. 10 Hasil uji autokolerasi	61
Tabel 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	65
Tabel 4. 14 Hasil uji Signifikansi Simultan (Uji F)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir	34
Gambar IV.1 Struktur Organisasi	52
Gambar IV.2 Hasil Uji Normalitas	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah dalam istilah internasional dikenal sebagai *islamic banking* atau juga disebut dengan *interest-free banking* dengan menggunakan kata *islamic* tidak dapat dilepaskan dari asal usul sistem perbankan syariah itu sendiri. Bank syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respons dari kelompok ekonom dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai dan moral dan prinsip-prinsip syariah Islam dengan pelarangan praktek riba, kegiatan *maisir* (spekulasi) dan *gharar* (ketidakjelasan).¹

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 diri Bank Susila Bakti merupakan bank konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang Negara, kemudian konversi menjadi Bank Syariah Mandiri, bank syariah kedua di Indonesia.² Bank syariah

¹ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm.11.

² Muhammad, hlm. 2.

memberikan layanan bebas Bunga kepada para nasabahnya. Dalam sistem operasional bank syariah, pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam sebuah bentuk transaksi. Bank syariah tidak mengenal sistem bunga, baik bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau Bunga yang dibayar kepada penyimpan dana bank syariah.³

Menurut kotler:

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkan jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan sangat puas.⁴

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

Salah satu masalah yang dihadapi oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dalam hal melayani nasabah adalah dalam melakukan transaksi yang sangat lama, sehingga ini tentu membuat nasabah merasa bosan. Oleh karena itu hal yang paling penting dalam suatu bank adalah kualitas pelayanan yang diberikan, nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan itu baik. Karena keberhasilan suatu

³ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 29-32.

⁴ Kotler Keller, *Manajemen Pemasaran* (Indonesia: PT. Mancanan Jaya Cemerlang, 2010), hlm. 177.

produk sangat ditentukan dari baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan.

Selain pelayanan yang baik diversifikasi produk juga berperan penting terhadap kepuasan nasabah. Semakin pesatnya persaingan saat ini membuat sektor perbankan saling bersaing dalam menawarkan produknya masing-masing. Diversifikasi produk merupakan suatu penganeekaragaman sifat atau fisik, baik yang dapat diraba/tidak dapat diraba (barang atau jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan untuk digunakan konsumen (nasabah) dalam memuaskan kebutuhannya. Produk yang ditawarkan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan yaitu tabungan muamalat prima, tabungan muamalat gold, tabungan berencana, tabungan berencana berhadiah, tabungan haji/umroh, tabungan deposito dan tabungan regular. Disamping persaingan yang ketat bank harus menerapkan pelayanan yang berkualitas tinggi pada seluruh produk dan jasanya. Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan banyak di temukan rekening yang tutup dibuktikan dengan jumlah nasabah yang semakin menurun. Berikut tabel jumlah nasabah menggunakan produk tabungan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Menggunakan Produk Tabungan
PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan

Tahun	Jumlah Nasabah
2015	431
2016	791
2017	1087
2018	1264
2019	959

Sumber Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa penurunan jumlah nasabah yang sangat signifikan terjadi pada tahun 2019 yaitu sebanyak 305 nasabah.

Salah satu faktor yang diyakini berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan diversifikasi produk bagi nasabah dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Dalam jangka panjang kepuasan pelanggan dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pemasaran di perbankan. Berdasarkan uraian di atas peneliti ingin meneliti tentang pelayanan dan diversifikasi produk yang dimiliki PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan. Oleh Karena itu, peneliti tertarik mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah permasalahan yang dikemukakan di atas, maka identifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Terjadinya penurunan jumlah nasabah menabung yang signifikan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan Tahun 2019.
2. Kurangnya kualitas pelayanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.
3. diversifikasi produk belum tercapai pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.
4. Nasabah kurang merasa puas terhadap pelayanan dan produk yang tersedia.

C. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini yaitu Dibatasi oleh satu variabel independen yaitu kepuasan nasabah (Y) dan dibatasi oleh dua variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (X1) dan diversifikasi produk (X2).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perlu ditetapkan rumusan masalah yang terkait dengan penelitian ini guna menjawab segala

permasalahan yang ada. Adapun rumusan masalah yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan ?
2. Apakah terdapat pengaruh diversifikasi produk terhadap kepuasan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan ?
3. Apakah terdapat pengaruh simultan antara kualitas pelayanan dan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, tujuan yang hendak dan ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.
2. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

F. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pihak yang terkait. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan ilmu serta memperkaya khazanah studi empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah.

2. Bagi Institusi

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam pengembangan ilmu pada bidang pengaruh kualitas pelayanan dan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah tanpa mengurangi kebenaran dan manfaat dari ilmu tersebut.

3. Bagi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran dan masukan positif yang dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi Lembaga Perbankan dalam mengambil keputusan khususnya dalam hal pelayanan.

4. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan serta wawasan bagi masyarakat mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah.

G. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel pada penelitian ini dimaksud untuk menjelaskan masing-masing variabel.

Table 1.2
Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
Kepuasan nasabah (Y)	Tingkat perasaan senang nasabah yang muncul setelah membandingkan kualitas produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Nasabah yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah nasabah Tabungan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (<i>overall customer service</i>) 2. Dimensi kepuasan pelanggan 3. Konfirmasi harapan (<i>confirmatiof expectation</i>) 4. Nilai beli ulang (<i>repurchase intention</i>) 5. Kesiediaan untuk merekomendasikan (<i>willingness to recomemmend</i>) 6. Ketidakpuasan pelanggan (<i>customer dissatisfaction</i>).⁵ 	Ordinal
Kualitas Pelayanan (X1)	Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aspek keandalan 2. Tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti langsung.⁶ 	Ordinal

⁵ Danang Sunyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: CAPS, 2012), hlm. 186.

⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV. Alfabeta, 2012), hlm. 197.

	harapan konsumen. Kualitas pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.		
Diversifikasi Produk (X2)	upaya perusahaan untuk meningkatkan penjualan melalui penganeka ragam produk, baik lewat pengembangan produk baru atau mengembangkan produk yang sudah ada. Diversifikasi produk yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah diversifikasi produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.	1. Keanekaragaman produk 2. Inovasi produk ⁷	Ordinal

⁷ Eka Wijaya Okta Karneli, "Pengaruh Diversifikasi Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan," Dalam Jurnal Studi Pada Pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) Metropolitan City Pekanbaru Vol.4 No. 2 (Oktober 2017).

H. Sistematika Pembahasan

Dalam penyusunan proposal ini terbagi menjadi beberapa Sistematika pembahasan. Hal ini dilakukan agar mempermudah peneliti dalam penyusunan proposal ini dan mempermudah pembaca dalam memahami proposal ini. Sistematika pembahasan proposal ini terbagi dalam lima bab yaitu :

Bab I Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yaitu berisi tentang hal-hal apa saja yang melatar belakangi masalah penelitian, kemudian batasan masalah yaitu berisi tentang batasan masalah dalam penelitian agar tidak terlalu luas dalam pembahasan, rumusan masalah yaitu berisi pertanyaan-pertanyaan penelitian tentang apa sebenarnya yang ingin dikaji dan diteliti oleh peneliti yang biasanya disusun dalam kalimat Tanya, tujuan penelitian yaitu aspek-aspek apa saja yang ingin diperoleh peneliti, dan kegunaan penelitian yaitu kegunaan yang diperoleh peneliti, institusi, lembaga perbankan dan masyarakat.

Bab II Landasan Teori yang terdiri dari kerangka teori yang digunakan dalam pembuatan karya tulis, dimana teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu membahas tentang pengertian bank syariah, tujuan bank syariah, fungsi bank syariah, pengertian kualitas pelayanan, pengertian diversifikasi produk, jenis-jenis diversifikasi produk, tujuan dan manfaat pengembangan strategi diversifikasi, pengertian kepuasan nasabah, kerangka konseptual, hipotesis penelitian dan penelitian terdahulu.

Bab III Metode Penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian yaitu dimana lokasi penelitian dilakukan dan kapan penelitian akan dilakukan oleh peneliti. Jenis penelitian ini yaitu berisi tentang jenis penelitian apa yang akan dilakukan peneliti, sumber data yaitu dan variabel penelitian yaitu berisi tentang dari mana data yang diperoleh oleh peneliti apakah dari lapangan atau dari dokumentasi, teknik pengumpulan data yaitu teknik apa saja yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian, yang dalam hal ini teknik pengolahan atau analisis data. Sistematika pembahasan yaitu hal-hal apa saja yang akan ditulis, yang secara garis besar terdiri dari bagian awal, bagian isi dan bagian akhir.

Bab IV Hasil Penelitian yang terdiri dari profil PT. Bank Muamalat Indonesia, gambaran umum lokasi penelitian, struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan, selain itu juga terdiri dari deskriptif pengolahan data kuesioner dan dokumentasi serta pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.

Bab V Penutup yang berisikan tentang kesimpulan yaitu kesimpulan dari hasil yang telah diperoleh oleh peneliti yang biasanya dijelaskan satu persatu dari teknis pengolahan dan analisis data dan saran yaitu saran kepada peneliti selanjutnya dan kepada perusahaan yang bersangkutan terkait dengan hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Perbankan Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah merupakan bank yang beroperasi tanpa mengandalkan bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang operasinya dan produknya dikembangkan berlandaskan al-qur'an dan Hadis.⁸ Sedangkan menurut undang-undang No.21 Tahun 2008 pasal 1 ayat 7, yang dimaksud dengan bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah, unit usaha syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.

Bank syariah merupakan salah satu bentuk dari perbankan nasional yang mendasarkan operasionalnya pada hukum Islam. Bank syariah adalah bank yang melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan “prinsip syariah” sebagaimana yang telah ditegaskan dalam penjelasannya undang-undang perbankan syariah bahwa kegiatan usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang meliputi kegiatan usaha yang tidak mengandung

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

unsur riba, *gharar*, *maisir*, *haram*, dan *zalim*. Hal tersebut ditegaskan dalam Q.S Al-Baqarah ayat 279 yang berbunyi :

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ^ط وَإِنْ
تُبْتِمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا
تُظْلَمُونَ

Artinya: Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka Ketahuilah, bahwa Allah dan rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.⁹

Dalam tafsir Ibnu Katsir dijelaskan bahwa Allah memerintahkan agar bersabar jika orang yang meminjam dalam kesulitan membayar hutang, yang tidak memperoleh apa yang untuk di bayar. Tidak seperti kalangan orang jahiliyah dimana salah seorang diantara mereka mengatakan kepada peminjam, jika sudah jatuh tempo di bayar atau ditambahkan pada bungannya. Selanjutnya Allah menganjurkan untuk menghapusnya saja (riba) dan dia menyediakan kebaikan dan pahala yang melimpah atas hal itu.¹⁰

⁹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan* (Bekasi: Cipta Bagus Segera, 2015), hlm. 47.

¹⁰ Agama RI, hlm. 701.

Bank syariah memiliki system operasional yang berbeda dengan bank konvensional. Bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya. Bank syariah tidak mengenal sistem bunga, baik bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau bunga yang dibayar kepada nasabah penyimpan dana.¹¹

b. Produk-Produk Bank Syariah

Sama seperti halnya dengan bank konvensional, bank syariah juga menawarkan nasabah dengan beragam produk perbankan. Hanya saja bedanya dengan bank konvensional adalah dalam hal penentuan harga, baik terhadap harga jual maupun harga belinya. Produk-produk yang ditawarkan sudah tentu sangat Islami, termasuk dalam hal memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Berikut ini jenis-jenis produk bank syariah yang ditawarkan adalah sebagai berikut:¹²

1. Penghimpun (Simpanan)

a. Al-Wadi'ah

Al-Wadi'ah merupakan titipan atau simpanan pada bank syariah. Prinsip *Al-Wadi'ah* merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik perorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja bila

¹¹ Nofinawati, "Pengaruh Inflasi, BI RATE, Dan Nilai Tukar Rupiah Terhadap Dana Pihak Ketiga (DPK) Pada Perbankan Syariah Indonesia Tahun 2012-1017," no. imara : Jurnal riset ekonomi islam (2018).

¹² Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hlm. 189.

sipenitip menghendaki. Penerima simpanan disebut *yad al amanah* yang artinya tangan amanah. Sipenyimpan tidak bertanggung jawab atas segala kehilangan dan kerusakan yang terjadi pada titipan selama hal itu bukan akibat dari kelalaian atau kecerobohan yang bersangkutan dalam memelihara barang titipan.

Akan tetapi, dewasa ini agar uang yang dititipkan tidak menganggur begitu saja, oleh sipenyimpan uang titipan tersebut (bank syariah) digunakan untuk kegiatan perekonomian. Tentu saja penggunaan uang titipan harus terlebih dahulu meminta izin kepada si pemilik uang dan dengan catatan si pengguna uang menjamin akan mengembalikan uang tersebut secara utuh. Dengan demikian prinsip *yad al-amanah* (tangan amanah) menjadi *yad adh-amanah* (tangan penanggung). Mengacu pada prinsip *yad adh-dhamanah* bank sebagai penerima dana dapat memanfaatkan titipan seperti simpanan giro, tabungan dan deposito berjangka untuk dimanfaatkan bagi kepentingan masyarakat dan kepentingan Negara. Namun yang terpenting dalam hal ini si penyimpan bertanggung jawab atas segala kehilangan dan kerusakan yang menimpa uang tersebut.

b. *Al-Musyarakah*

Al-Musyarakah merupakan akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk melakukan usaha tertentu. Masing-masing pihak memberikan dana atau mal dengan kesepakatan bahwa keuntungan atau resiko akan ditanggung bersama-sama sesuai dengan kesepakatan.¹³

c. *Al-Mudharabah*

Al-Mudharabah merupakan akad kerja sama antara dua pihak, dimana pihak pertama menyediakan seluruh modal dan pihak lain menjadi pengelola. Keuntungan dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak. Apabila rugi, maka akan ditanggung pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat dari kelalaian si pengelola. Apabila kerugian diakibatkan kelalaian pengelola, maka si pengelola yang bertanggung jawab. Dalam praktiknya *mudharabah* terbagi dalam dua jenis, yaitu *mudharabah mutlaqah* dan *mudharabah muqayyah*. Pengertian *mudharabah mutlaqah* merupakan kerja sama antara pihak pertama dan pihak lain yang cakupannya luas. Maksudnya tidak dibatasi oleh waktu, spesifikasi usaha dan daerah bisnis. Sedangkan *mudharabah muqayyah* merupakan

¹³ Kasmir, hlm. 190-193.

kebalikan dari *mudharabah mutlaqah* dimana pihak lain dibatasi oleh waktu spesifikasi usaha dan daerah bisnis.

2. Penyaluran

a. *Bai' Al-Murabahah*

Bai' Al-Murabahah merupakan kegiatan jual beli pada harga pokok dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Dalam hal ini penjual harus terlebih dahulu memberitahukan harga pokok yang ia beli ditambah keuntungan yang diinginkannya.

b. *Bai' As-Salam*

Bai' As-Salam adalah pembelian barang yang di serahkan dikemudian hari, sedangkan pembayarannya dilakukan dimuka. Prinsip yang harus dianut adalah harus diketahui terlebih dahulu jenis, kualitas, jumlah barang dan hukum awal pembayaran harus dalam bentuk uang.¹⁴

c. *Bai' Al-Istisna*

Bai' Al-Istisna adalah bentuk khusus dai akad *bai' al-salam* oleh karena itu, ketentuan dalam *bai'al-istishna'* mengikuti ketentuan dan aturan *bai' as-salam*. Pengertian *bai'al-istishna'* adalah kontrak penjualan antara pembeli dengan produsen (pembuat barang). Kedua belah pihak harus saling menyetujui atau sepakat lebih dulu tentang

¹⁴ *Kasmir*, hlm. 194-195.

harga dan system pembayaran. Kesepakatan harga dapat dilakukan tawar menawar dan system pembayaran dapat dilakukan dimuka atau secara angsuran perbulan atau dibelakang.

d. *Al-Ijarah (leasing)*

Al-Ijarah merupakan akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.

3. Jasa

a. *Al-Wakalah*

Wakalah atau *wakilah* artinya penyerahan atau pendelegasian atau pemberian mandat dari satu pihak ke pihak lain. Mandate ini harus dilakukan sesuai dengan yang telah disepakati oleh pemberi mandat.¹⁵

b. *Al-Kafalah*

Al-Kafalah adalah adalah jaminan yang diberikan penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung. Dapat pula diartikan sebagai pengalihan tanggung jawab dari satu pihak ke pihak lain. Dalam dunia perbankan dapat

¹⁵ *Kasmir*, hlm. 198-199.

dilakukan dalam hal pembiayaan dengan jaminan seseorang.

c. *Al-Hawalah*

Al-Hawalah merupakan pengalihan hutang dari orang yang berhutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Atau dengan kata lain pemindahan beban utang dari satu pihak ke pihak yang lain. Dalam dunia keuangan atau perbankan dikenal dengan kegiatan anjak piutang atau *factoring*.

d. *Al-Rahn*

Ar-Rahn adalah kegiatan menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Kegiatan seperti ini dilakukan seperti jaminan utang atau gadai.¹⁶

2. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan senang dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Variabel utama yang menentukan kepuasan nasabah, yaitu *expectation* (apa yang diterima dengan apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila

¹⁶ *Kasmir*, hlm. 199-200.

perceived performance melebihi *expectation* maka pelanggan akan tidak merasa puas. Seseorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* (nilai) dari produsen atau jasa. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, system atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika pelanggan mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas.¹⁷

Kepuasan merupakan respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau perubahan yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.¹⁸ Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa.¹⁹

Pelayanan sangat penting bagi perusahaan, dimana pelayanan yang diberikan perusahaan merupakan suatu kepuasan yang ditawarkan 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

¹⁷ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV. Alfabeta, 2012), hlm. 110.

¹⁸ Tse and Wilton, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 1998), hlm. 204.

¹⁹ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2010), hlm. 83-85.

pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu sebagai berikut :

- 1) Sistem keluhan dan usulan,seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode. Makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya.
- 2) Suvei kepuasan pelanggan, dalam hal ini perusahaan perlu secara berkala melakukan survey baik itu wawancara maupun kuisisioner 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 dibeikan oleh perusahaan lain secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.
- 4) Analisi mantan pelanggan, dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah untuk mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah lain.²⁰

b. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

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

²⁰ Kasmir, *Menejemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo, 2008), hlm.240.

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.

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.

3) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

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 produk atau jasa tersebut. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya.²¹

Menurut J.Nijman salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah diversifikasi produk. Diversifikasi produk akan membuat pelanggan percaya, berbagai kebutuhan yang diperlukan dapat terpenuhi. Semakin beragam produk yang ditawarkan semakin besar ketertarikan pelanggan untuk membeli produk dan semakin meningkat kepuasan pelanggan tersebut.²²

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Berbicara tentang kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam

²¹ Nina Indah Febriani, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung" 03, No. 01 (2016): hlm. 53.

²² Yengki Eka Wijaya & Okta Karneli, "Pengaruh Diversifikasi Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan" Vol. 4 No 2 (2017)

memenuhi kepuasan.²³ Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.²⁴

Kualitas adalah bagaimana cara untuk mencari tahu apa yang menciptakan konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut. Untuk itu bank atau perusahaan tersebut harus mengerti konsumennya dan bagaimana mendefinisikan keinginan konsumen tersebut dengan benar. Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan tersirat.²⁵ Kualitas atau mutu pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Menurut Kotler dan Keller Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu. Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra, kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas

²³ M Nur Arianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 220.

²⁴ Melayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Akasara, 2015), hlm. 152.

pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.²⁶ Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi konsumen untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Jadi kualitas adalah berpusat pada adanya upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan konsumen.²⁷

b. Karakteristik jasa

1) Tidak Berwujud (*intangibility*)

Jasa mempunyai sifat tidak berwujud. Jasa tidak bisa dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium. Untuk mengurangi keraguan pembeli, maka pembeli dapat mengamati tanda maupun keterangan mengenai mutu jasa tadi. Jasa merupakan perbuatan, penampilan atau sebuah usaha. Bila membeli jasa, maka pada umumnya tidak ada wujudnya, jika uang telah dibayarkan untuk membeli jasa maka pembeli tidak akan memperoleh tambahan benda yang dapat dibawa ke rumah.²⁸

2) Tidak Dapat Dipisahkan (*inseparability*)

²⁶ Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (PT Gelora Aksara Pratama, 2009), hlm.143.

²⁷ Muhammad Isa, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Lembaga Bimbingan Belajar ‘POTENSI’ Panyabungan” Vol. 5 Nomor 1 Ed, At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam (June 2019).

²⁸ Raihan Daulay, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Dikota Medan,” Dalam *Jurnal Riset Akuntansi & Bisnis* Volume 12, No 1 (2014): hlm. 4.

Jasa pada umumnya dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang sama. Dikatakan produksi dan konsumsi berjalan sama artinya sipenghasil jasa, sering hadir secara fisik, pada waktu konsumsi berlangsung. Konsumen akan menarik kesimpulan perihal jasa tersebut dari tempat, karyawan, peralatan, materi komunikasi, simbol dan harga yang mereka lihat. Jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa tersebut. Bila jasa ini disumbangkan seseorang, maka dia akan merupakan bagian jasa tadi seperti seorang teller bank yang melayani nasabah.

3) Berubah-ubah (*Variability*)

Bidang jasa sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah, karena jasa ini sangat bergantung pada siapa yang menyajikan, kapan dan di mana disajikan. Seperti pemberian jasa yang dilakukan oleh pegawai bank kepada para nasabahnya dalam hal ini adalah sikap mental yang tercermin dalam perbuatan karyawan ketika melayani nasabah. Para pembeli jasa yakni nasabah sangat menyadari sifat yang berubah ini, sehingga mereka sering bertanya-tanya dulu sebelum menentukan siapa pemilik jasa yang dipilih.

4) Daya Tahan (*Perishability*)

Jasa jelas tidak dapat disimpan. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah bila permintaan selalu ada dan mantap, karena menghasilkan jasa di muka adalah mudah. Bila permintaan berubah-ubah naik dan turun, maka masalah yang sulit akan muncul. Kapasitas menganggur pada saat permintaan sepi dan pelanggan tidak terlayani dengan resiko mereka kecewa atau beralih ke penyedia jasa lainnya saat permintaan puncak.

4. Diversifikasi produk

a. Pengertian diversifikasi produk

Diversifikasi produk adalah upaya mencari dan mengembangkan produk atau pasar yang baru atau keduanya dalam rangka mengejar pertumbuhan, peningkatan penjualan, profitabilitas dan fleksibilitas.²⁹ Menurut Philip Kotler diversifikasi produk adalah pemahaman subyektif dan produsen atas sesuatu yang ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah. Sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar. Nasabah memilih suatu produk bukan karena sekedar atributnya tetapi bagaimana kegunaan dari produk tersebut membuat mereka puas dan memanfaatkan produk tersebut sesuai dengan kebijakan

²⁹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2015), hlm. 262.

pemakaiannya. Sedangkan menurut Sudarsono diversifikasi produk merupakan suatu usaha penganekaragaman sifat atau fisik, baik yang dapat diraba/tidak dapat diraba (barang atau jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan untuk digunakan konsumen dalam memuaskan kebutuhannya. Setelah penggunaan produk berupa jasa perbankan maka akan dirasakan faedahnya, dan menggunakan produk sesuai dengan keinginan akan melahirkan kepuasan tersendiri.³⁰ Jadi dapat disimpulkan bahwa diversifikasi produk merupakan sesuatu yang diharapkan dapat menjadi kemajuan fungsional dalam membawa produk perusahaan selangkah lebih maju dibandingkan dengan produk pesaing.

b. Jenis-Jenis Diversifikasi Produk

Diversifikasi dapat dilakukan melalui tiga cara yaitu:

1. konsinteris, dimana produk-produk baru yang diperkenalkan memiliki kaitan atau hubungan dalam hal pemasaran atau teknologi dengan produk yang sudah ada. Contohnya, unilever selain memproduksi pasta gigi, juga membuat sikat gigi. Ada dua cara yang dapat ditempuh untuk melakukan diversifikasi konsentris, yaitu mendirikan perusahaan baru atau bisa pula melalui merger dan akuisisi.

³⁰ Wahidah Abdullah And Fahmi Faisal, "Pengaruh Diversifikasi Produk Terhadap Kinerja Pemasaran Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kanwil X Makassar," No. Jurnal Uin Alauddin (N.D.).

2. Diversifikasi horizontal, dimana perusahaan menambah produk-produk baru yang tidak berkaitan dengan produk yang telah ada, tetapi dijual kepada pelanggan yang sama.
3. Diversifikasi konglomerat, dimana produk-produk yang dihasilkan sama sekali baru, tidak memiliki hubungan dalam pemasaran maupun teknologi dengan produk-produk yang sudah ada, serta dijual kepada pelanggan yang berbeda.³¹

c. Tujuan Pengembangan Strategi Diversifikasi

Tujuan yang sangat mendasari strategi diversifikasi produk yaitu untuk memperkecil adanya sebuah resiko ataupun kemungkinan- kemungkinan yang terjadi pada suatu perusahaan. Jika ada produk dengan inovasi produk yang dihasilkan akan membuat konsumen lebih tertarik dan mengkonsumsinya. Selain itu dengan strategi diversifikasi produk ini dapat memberikan banyak pilihan produk yang telah dihasilkan oleh perusahaan.³²

Secara garis besar, strategi diversifikasi dikembangkan dengan berbagai tujuan, diantaranya:

1. Meningkatkan pertumbuhan bela pasar/produk yang ada telah mencapai tahap kedewasaan dalam *product life cycle* (PLC)
2. Menjaga stabilitas, dengan jalan menyebarkan risiko fluktuasi laba

Lilis Karlina, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung," *Skripsi, IAIN Tulungagung*, 2018, hlm. 24.

³²Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, hlm. 262.

3. Meningkatkan kredibilitas di pasar modal.³³

Menurut buchari alma tujuan pengembangan produk adalah untuk memenuhi keinginan konsumen, memenagkan persaingan, meningkatkan jumlah penjualan, mendayagunakan sumber-sumber produksi dan mencegah kebosanan konsumen.³⁴

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penlitian-penelitian yang dilakukan oleh para ahli terdahulu sebelum penelitian ini. Hasil penelitian tersebut dijadikan referensi dalam penelitian ini, baik variabel-variabel terikat dan asumsi-asumsi relevan dari hasil penelitian tersebut. Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Peneliti
Lilis Karlina, skripsi (2018) ³⁵	Pengaruh kualitas pelayanan dan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesi Tbk. Cabang Kediri.	Kualitas pelayanan dan diversifikasi produk secara simultan atau bersama sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung.
Indah Pratiwi, skripsi (2019) ³⁶	Pengaruh kualitas pelayanan dan	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan

³⁴ Buchari Alma, *Kewirausahaan* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm.207.

³⁵ Lilis Karlina, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung," Skripsi, IAIN Tulungagung, 2018.

³⁶ Indah Pratiwi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta," Skripsi STIE Malangkecewara, 2019.

	diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank BRI Syariah kantor Cabang Malang Soekarno Hatta	signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta dan diversifikasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta
Fitri Madona, skripsi (2017) ³⁷	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ilir Palembang.	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan dapat dijelaskan bahwa nasabah sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank Syariah Mandiri
Faris Ardiansyah, Bambang Mursito, Siti Maryam, jurnal (2019) ³⁸	Analisis kualitas produk, diversifikasi produk, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus di pasar Gedhe Solo)	Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan variabel kualitas produk, diversifikasi produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.
Tengku Putri Lindung Bulan jurnal (2017) ³⁹	Pengaruh diversifikasi produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada juragan jasmine langsa.	diversifikasi produk dan harga mempengaruhi kepuasan konsumen pada Juragan Jasmin Langsa sebesar 49,80 %

³⁷ Fitri Madona, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ilir Palembang," Skripsi, UIN Raden Fatah Palembang, 2017.

³⁸ Faris Ardiansyah, Bambang Mursito, and Siti Maryam, "Analisis Kualitas Produk, Diversifikasi Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Pasar Gedhe Solo)," *Jurnal Ilmiah Edunomika* Vol. 03 No. 02 (Agustus 2019).

³⁹ Tengku Putri Lindung Bulan, "Pengaruh Diversifikasi Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Juragan Jasmine Langsa," Dalam *Jurnal Manajemen Dan Keuangan* Volume 6 No. 1 (2017).

David Sepang, Lotje Kawet, Silvya Mandey jurnal (2016) ⁴⁰	Diversifikasi produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna transvision manado.	Diversifikasi produk, harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Trans Vision di Kota Manado.
----------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lilis Karlina yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan diversifikasi produk dan sama-sama menggunakan variabel terikat yaitu terhadap kepuasan nasabah. Selain itu pula, pada penelitian ini juga menggunakan jenis penelitian yang sama dengan yang dilakukan oleh Lilis Karlina yaitu menggunakan penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaan antara keduanya terletak pada waktu dan tempat penelitian. Penelitian yang dilakukan Lilis Karlina pada tahun 2018 di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.
2. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indah Pratiwi yaitu sama ama menggunakan metode penelitian kuantitatif dan memiliki variabel yang sama. Sedangkan perbedaan antara keduanya terletak pada waktu dan tempat penelitian.
3. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri Madona yaitu sama sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dan memiliki satu kesamaan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan. Dan

⁴⁰ David Sepang, dkk, “Diversifikasi Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Transvision Manado,” Dalam Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Volume 16 No. 01 (2016).

memiliki variabel terikat yang sama yaitu terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan perbedaan antara keduanya penelitian Fitri Mardona hanya meneliti kualitas pelayanan pada tahun 2017.

4. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Faris Ardiansyah, Bambang Mursito, Siti Maryam yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan diversifikasi produk dan sama-sama memiliki hasil yang positif, sedangkan perbedaan antara keduanya yaitu terletak pada variabel Y dan waktu dan tempat penelitian.
5. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tengku Putri Lindung Bulan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dan sama-sama menggunakan variabel terikat yaitu terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan antara keduanya terletak pada variabel bebas yaitu harga. Serta tempat dan waktu penelitian yang berbeda.
6. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh David Sepang, Lotje Kawet, Silvy Mandey yaitu sama-sama membahas tentang Diversifikasi produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada penambahan variabel bebas yaitu harga, serta tempat dan waktu yang berbeda.
7. Pentingnya peneliti meneliti judul ini karena judul peneliti belum pernah diteliti di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan serta judul peneliti belum pernah diteliti oleh mahasiswa IAIN Padangsidimpuan

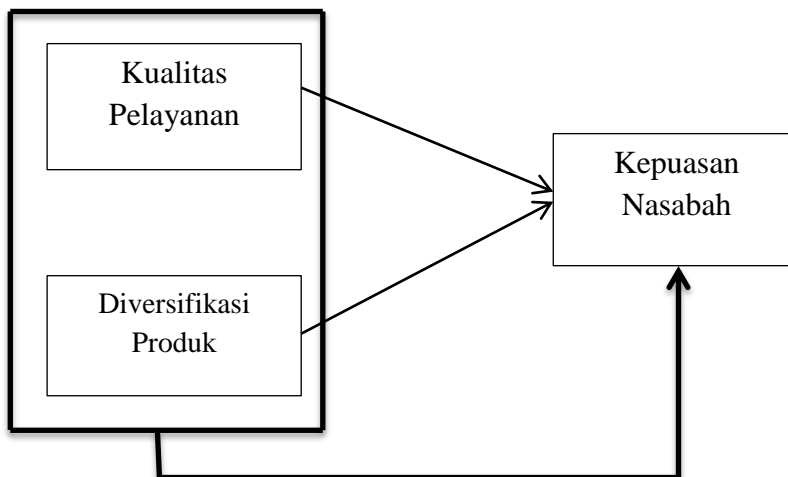
terkhusus pada variabel X2 yaitu diversifikasi produk. Sehingga penelitian ini dapat menjadi sumber informasi bagi perusahaan dan peneliti selanjutnya.

Dari kelima penelitian terdahulu tentu saja memiliki perbedaan dan persamaan penelitian yang peneliti teliti. Akan tetapi banyak sekali perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti. Dan tentu saja penelitian yang peneliti kerjakan tidak sama dengan penelitian terdahulu. Dapat dilihat dari metode penelitian, waktu dan tempat penelitian dan hasil pembahasan penelitian.

C. Kerangka Fikir

Kerangka fikir atau *construct* adalah abstraksi dari fenomena-fenomena kehidupan nyata yang diamati. Berikut adalah kerangka berfikir dalam penelitian ini.

Gambar 2.1
Kerangka pikir



Keterangan: —————> berpengaruh secara parsial

—————→ Berpengaruh secara simultan

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 keabsahannya lalu berubah status menjadi kebenaran.⁴¹ Berdasarkan kerangka pikir, maka peneliti disini memberikan suatu jawaban sementara atau hipotesis sebagai berikut:

H_a = Ada pengaruh kualitas pelayanan dan diversifikasi produk secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

H_0 = Tidak Ada pengaruh kualitas pelayanan dan diversifikasi produk secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

H_a = Ada pengaruh kualitas pelayanan dan diversifikasi produk secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

H_0 = Tidak Ada pengaruh kualitas pelayanan dan diversifikasi produk secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

⁴¹ Suharsimi Arikunto, *Menejemen Penelitian* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010), hlm. 15.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan Pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena peneliti melihat ada beberapa masalah mengenai kualitas pelayanan dan diversifikasi produk yang disediakan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan. Penelitian ini dilaksanakan sejak maret 2020 sampai Maret 2021.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bekerja dengan angka, yang datanya berwujud bilangan (skor atau nilai, peringkat atau frekuensi) yang dianalisis dengan menggunakan untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik, dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel lain. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif analisis deskriptif.⁴² Deskriptif yaitu menggambarkan dan menginterpretasikan objek penelitian secara apa adanya sesuai dengan hasil penelitian.

⁴² Asmdai Alsa, *Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hlm. 13.

C. Sumber Data Penelitian

Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder, data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian sebagai informasi sedangkan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Untuk penelitian ini data primer bersumber dari nasabah Tabungan Muamalat PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Kuncoro populasi merupakan kelompok elemen yang lengkap berupa objek, transaksi, atau kejadian yang dipelajari untuk dijadikan objek penelitian.⁴³ Populasi adalah seluruh kumpulan dari elemen-elemen yang akan dibuat kesimpulan. Sedangkan elemen unsur adalah subjek dimana pengukuran akan dilakukan. Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah semua nasabah aktif yang menggunakan Tabungan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan 959 nasabah.

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴⁴

Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus taro yamane.⁴⁵

⁴³ Kuncoro Mudrajad, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 5.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 80.

⁴⁵ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hlm. 158.

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

n : Jumlah elemen atau anggota sampel

N : Jumlah elemen atau anggota populasi

e : error level (tingkat kesalahan 10 %)

diketahui jumlah populasi nasabah tabungan Muamalat

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

$$n = \frac{959}{1+959(0,1)^2} = 90,55$$

Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 90,55 dan dibulatkan menjadi 90 nasabah tabungan muamalat. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan melalui system acak (*Random Sampling*).

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utamanya adalah mendapatkan data. Untuk memperkuat data yang diperoleh maka perlu adanya pengumpulan data yang meliputi:

1. Angket

Angket adalah daftar pernyataan yang diberikan kepada objek penelitian yang mau memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna. Angket juga ditunjukkan untuk mengumpulkan data melalui formulir yang berisi pernyataan-pernyataan yang diajukan secara

tertulis kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

Angket yang digunakan sebagai bentuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan rumusan sebagai berikut.⁴⁶

Tabel 3.1
Pengukuran Skala Likert

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
Nilai	5	4	3	2	1

Tabel 3.2
Kisi-Kisi Angket
Kualitas Pelayanan (X1)

No	Variabel X ₁	Indikator	Nomor Pernyataan
1	Kualitas Pelayanan	1. Aspek keandalan	1,2
		2. Tanggap	3,4
		3. Jaminan	5,6
		4. Empati	7
		5. Bukti langsung	8

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Angket
Diversifikasi Produk (X2)

No	Variabel X ₂	Indikator	Nomor Pernyataan
1	Diversifikasi Produk	1. Keanekaragaman produk	1
		2. Inovasi produk	2,3,4,5,6,7

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*, hlm. 199.

Tabel 3.4
Kisi-Kisi Angket
Kepuasan Nasabah (Y)

No	Variabel Y	Indikator	Nomor Pernyataan
1	Kepuasan Nasabah	1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (<i>overall customer service</i>)	1,2
		2. Dimensi kepuasan pelanggan	3,4
		3. Konfirmasi harapan (<i>confirmatiof expectation</i>)	5,6
		4. Nilai beli ulang (<i>repurchase intention</i>)	7,8
		5. Kesiediaan untuk merekomendasikan (<i>willingness to recomemmend</i>)	9
		6. Ketidakpuasan pelanggan (<i>customer dissatisfaction</i>).	10

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, laporan, transkrip, surat kabar, majalah, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya. Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen-dokumen yang dihimpun dipilih yang sesuai dengan tujuan dan fokus masalah. Dokumen-dokumen tersebut diurutkan dan isinya dianalisis (diurai), dibandingkan, dan dipadukan (sintesis) membentuk satu hasil kajian

yang sistematis, padu dan utuh. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti mengumpulkan benda-benda tertulis seperti buku-buku, pamphlet, dokumen tentang gambaran umum perusahaan dan catatan-catatan lain serta mempelajari naskah-naskah dokumen yang berisi keterangan-keterangan yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

F. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan analisis data atau pengolahan data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan program *statistical product and service solution* atau spss versi 24 sebagai berikut:

1. Uji Statistik deskriptif

statistik deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.⁴⁷ Termasuk dalam statistik deskriptif antara lain penyajian data berupa *mean*, *standart deviation*, *minmum*, *maksimum*, dan lain-lain.

2. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen

Validitas merupakan tingkat dimana suatu alat pengukur, mengukur apa yang seharusnya di ukur. Data penelitian ini tidak

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 142.

akan berguna apabila instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tersebut tidak memiliki validitas dan reabilitas yang tinggi cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengkorelasikan skor yang diperoleh pada setiap item dengan skor total dari masing masing atribut hasil validitas dari setiap pertanyaan dalam kuesioner dapat dilihat pada besarnya angka yang terdapat pada kolom *corrected item total correlation*. Jika ditemukan $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka alat tersebut valid.⁴⁸ Adapun kriteria pengujian adalah:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan signifikansi 0,1) maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total maka dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan signifikansi 0,1) maka instrument atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total maka dinyatakan tidak valid.

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukurannya diulangi dua kali atau lebih. Dalam setiap penelitian, adanya kesalahan pengukuran ini cukup besar.⁴⁹ Uji reliabilitas dilakukan

⁴⁸ Jonathan Sarwono, *Rumus-Rumus Dalam SPSS 22 Untuk Riset Skripsi* (Yogyakarta: Andi, 2015), hlm. 249.

⁴⁹ Sarwono, hlm. 181.

dengan menghitung *Cronbach's Alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Instrumen yang dipakai dikatakan andal jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ dan jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$ maka instrumen yang dipakai dalam penelitian ini dapat dikatakan tidak *reliabel*.⁵⁰

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Dwi Priyatno, uji normalitas “uji yang digunakan untuk melihat apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah hasil yang memiliki nilai residual yang berdistribusi normal”.⁵¹ Metode yang digunakan pada pengujian ini adalah dengan melihat penyebaran data pada garis diagonal pada grafik normal p-p *plot of regression standardized*.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolienaritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolienaritas, yaitu adanya hubungan linear antara variabel independen dalam model regresi.⁵²

⁵⁰ Siregar Syofian, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 90.

⁵¹ Dwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Dan SPSS 20* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012), hlm. 90.

⁵² Duwi Priyatno, *Belajar Cepat Olah Data Statistik Dengan SPSS* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012), hlm. 93.

Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi ini adalah tidak adanya multikolinearitas. Suatu model regresi dinyatakan dari multikolinearitas adalah jika nilai tolerance $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 .

c. Uji Autokolerasi

Autokolerasi merupakan kolerasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu dan tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokolerasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW test). Pengambilan keputusan pada uji Durbin-Watson sebagai berikut:

- 1) $DU < DW < 4-DU$ maka hipotesis diterima, artinya tidak terjadi autokolerasi antara variabel kualitas pelayanan dan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah.
- 2) $DW < DL$ atau $DW > 4-DL$ maka hipotesis ditolak, artinya terjadi autokolerasi antara variabel kualitas pelayanan dan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah.
- 3) $DL < DW < DU$ atau $4-DU < DW < 4-DL$, artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.⁵³

⁵³ Nur Asnawi Masyuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN- Maliki Press, 2011), Hlm. 106.

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya yaitu uji park, uji glesjer, melihat pola grafik regresi dan uji koefisien kolerasi spearman. Adapun metode yang digunakan peneliti yaitu dengan metode uji park.

Uji park yaitu dengan meregresikan nilai logaritma natural dari residual kuadrat (Lne^2) dengan variabel independen (X_1 dan X_2). Adapun kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. H_0 : tidak ada gejala heteroskedastisitas
- b. H_a : ada gejala heteroskedastisitas
- c. H_0 : H_0 diterima bila signifikansi $> 0,1$ yang berarti tidak terdapat heteroskedastisitas dan H_0 ditolak bila signifikansi $< 0,1$ yang berarti terdapat heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya)

variabel dependent. Analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independent dua atau lebih.⁵⁴

Adapun bentuk persamaan linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

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

Keterangan :

Y = Kepuasan nasabah

X_1 = Kualitas pelayanan

X_2 = Diversifikasi produk

a = Nilai intersep (Konstanta)

b_1, b_2 = Konstanta variabel X terhadap Y

e = *Prediction error* (tingkat kesalahan)

Jadi, dari persamaan rumus diatas dapat dituliskan sebagai berikut:

$$K = \alpha + b_1 KP + b_2 DP + e$$

Keterangan:

α = Koefisien konstanta

b = konstanta perubahan variabel X terhadap Y

K = Kepuasan

KP = Kualitas Pelayanan

DP = Diversifikasi Produk

⁵⁴ *Metode Penelitian Bisnis*, hlm. 142.

e = *Prediction error* (tingkat kesalahan)

5. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data. Koefisien determinasi (R^2) menggambarkan bagian dari variasi total yang dapat diterangkan oleh model. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 3 variabel yaitu regresi Y terhadap X^1 , X^2 , hal ini ingin diketahui bahwa seberapa besarnya persentase sumbangan X^1 , X^2 terhadap variasi (naik turunnya) Y secara bersama-sama.

Pengambilan keputusan koefisien determinasi yaitu: apabila semakin besar nilai R^2 (mendekati 1), maka ketetapanannya dikatakan semakin baik. Apabila nilai $0 \leq R^2 \leq$ dapat diartikan sebagai berikut:

b. Uji Signifikan Parsial (Uji^t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Ketentuan dalam uji t adalah: jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan

H_a diterima dan jika nilai $\text{Sig.} < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

c. Uji koefisien regresi secara simultan (uji F)

Uji F adalah 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 bagaimana pengaruh sekelompok variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hipotesis yang diajukan untuk uji F adalah jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika nilai $\text{sig.} < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanan bisnisnya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 november 1991 atau 24 *Rabi'us Tsani* 1412 H. pendirian bank muamalat Indonesia digagas oleh majelis ulama Indonesia (ICMI), ikatan cendikiawan muslim Indonesia yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah republic Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 mei 1992 atau 27 syawal 1412 H, bank muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk syariah seperti asuransi syariah (asuransi *tafakul*), dana pensiun lembaga keuangan muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (*al-ijarah* Indonesia *finance*) yang selueuhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk bank yaitu *share-e gold debit visa* yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari museum rekor Indonesia (MURI) sebagai kartu debit syariah dengan tegnologi *chip* pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM dan *cash management*. Seluruh produk-produk syariah di Indonesia dan menjadi

pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industry perbankan syariah.

Pada 27 oktober 1994, bank muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai bank devisa yang terdaftar sebagai perusahaan public yang tidak listing di bursa efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, bank dengan percaya diri melakukan penawaran umum terbatas (PUT) dengan hak memesan efek terlebih dahulu (HMETD) sebanyak 5 kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan sukuk subornisasi mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi bank muamalat Indonesia dipeta industri perbankan syariah.

Seiring kapasitas bank yang semakin diakui, bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia pada tahun 2009, bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di kuala lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk satu kantor cabang di Malaysia. Operasional bank juga di dukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM muamalat , 120.000 jaringan ATM bersama dan ATM prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *electronic payment* (MEPS)

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, bank muamalat Indonesia melakukan *rebranding* pada logo untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai bank syariah islami, modern dan professional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu *al-ijarah* Indonesia *finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui dana pensiun lembaga keuangan, dan *baitulmaal* muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana zakat, infak dan sedekah (ZIS)

Sejak tahun 2015, bank muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah, bank muamalat Indonesia akan terus melalui mewujudkan visi menjadi “ *the best Islamic bank and top10 bank in Indonesia with strong regional presence*”.⁵⁵

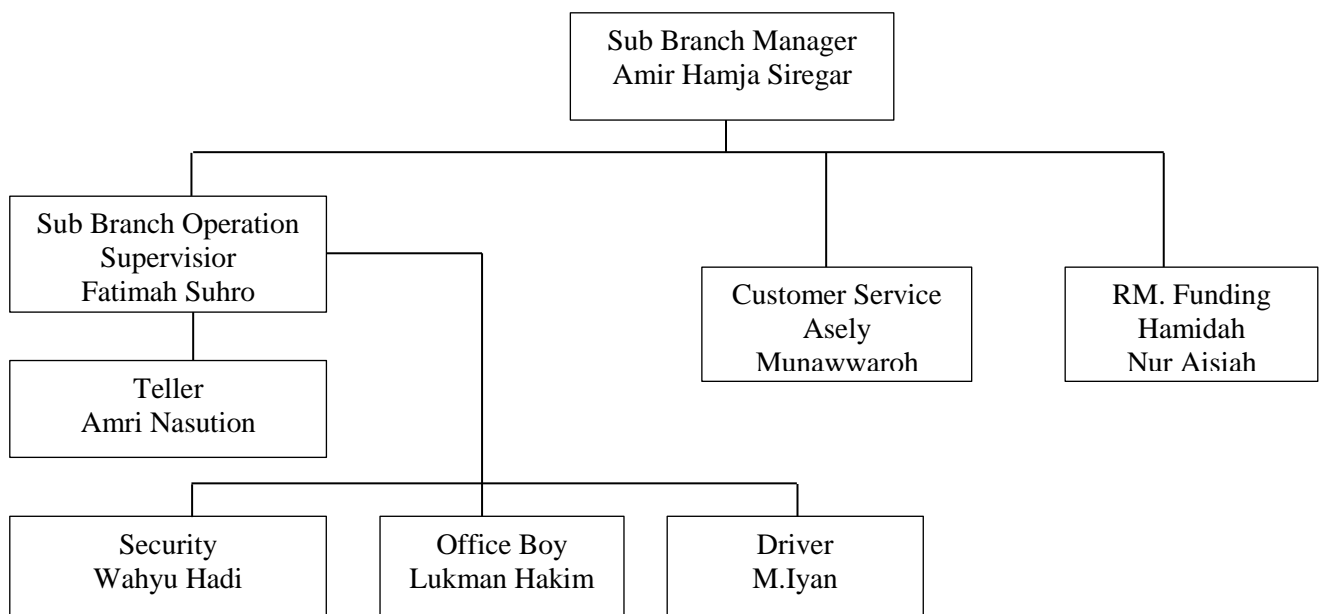
Pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan berawal berawal pada saat penduduk atau masyarakat di panyabungan mengusulkan pembangunan bank yang berbasis islami. Dengan kepercayaannya para penduduk mengusulkan agar bank yang berbasis islami didirikan di daerah mereka. Pada awal tahun 2004

⁵⁵ “Profil Bank Muamalat Indonesia,” January 21, 2020, <http://www.bankmuamalat.co.id>.

direncanakanlah pembangunan bank muamalat di daerah panyabungan. Lalu diadakanlah sosialisasi kepada masyarakat. Dari sosialisasi tersebut dihasilkan persetujuan antara pihak bank muamalat dengan masyarakat, bahwa bank muamalat harus di topang oleh masyarakat sekitar. Bank Indonesia (BI) menyatakan bahwa di daerah panyabungan sudah layak ada penambahan bank. Sehingga hal itu membuat pendirian bank muamalat di daerah ini bisa berjalan sesuai prosedur. Sekitar pada akhir 2004 tepatnya pada tanggal 22 desember Bank Muamalat Indonesia resmi dibuka di kota panyabungan. Pendirian bank muamalat diresmikan oleh bapak Ir. Fauzi selaku *branch manager* bank muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.

2. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

Gambar IV.1
Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP
Panyabungan



B. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan berjumlah 90 orang yang dijadikan sebagai sampel penelitian pertimbangan yang dianggap mampu untuk menjawab angket secara objektif. Pengambilan data primer pada penelitian ini menggunakan instrumen angket yang disebar secara acak pada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

Angket yang diberikan pada responden dalam penelitian ini adalah angket kualitas pelayanan, diversifikasi produk dan kepuasan nasabah. Angket kualitas pelayanan terdiri dari 8 item pernyataan, angket diversifikasi produk terdiri dari 7 item pernyataan dan angket kepuasan nasabah 10 item pernyataan. Dari masing-masing pernyataan disesuaikan dengan indikator variabel. Dalam karakteristik responden yang ditekankan adalah berdasarkan jenis kelamin, berdasarkan pekerjaan dan berdasarkan pendidikan. Hal ini diuraikan melalui pembahasan berikut:

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Responden	persentase
Laki-Laki	45	50%
Perempuan	45	50%
Total	90	100%

Sumber data primer yang telah diolah, 2020

Berdasarkan data responden diatas dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan yang diambil sebagai responden menunjukkan bahwa

responden laki-laki sebanyak 45 orang sedangkan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 45 orang. Responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 50% dan perempuan 50%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.2
Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Responden	Persentase
Pelajar/mahasiswa	21	23%
Wiraswasta	23	26%
Ibu rumah tangga	3	3%
PNS	9	10%
Guru	11	12%
Petani	1	1%
Karyawan/pegawai	22	25%
Total	90	100%

Sumber: data primer yang telah diolah, 2020

Berdasarkan data di atas responden berdasarkan pekerjaan memperlihatkan bahwa responden dalam penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 21 responden atau 23%. Bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 23 responden atau 26%. Responden sebagai ibu rumah tangga sebanyak 3 orang atau 3%. Responden yang bekerja sebagai pns sebanyak 9 responden atau 10%. Responden yang bekerja sebagai guru sebanyak 11 responden atau 12%. Responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 1 responden atau 1%. Dan responden yang bekerja sebagai pegawai/karyawan sebanyak 22 responden atau 25%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3
Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat pendidikan	Responden	Persentasi
SD	1	1%
SLTP	1	1%
SLTA	42	47%
DII/DIII	3	3%
S1	38	42%
S2	5	6%
Total	90	100%

Sumber: data primer yang telah diolah, 2020

Dari tabel di atas diketahui bahwa responden berdasarkan pendidikan adalah tingkat SD sebanyak 1 responden atau 1%. Berdasarkan tingkat pendidikan SLTP sebanyak 1 responden atau 1%. Berdasarkan tingkat pendidikan SLTA sebanyak 42 responden atau 47%. Berdasarkan tingkat pendidikan DII/DIII sebanyak 3 responden atau 3%. Berdasarkan tingkat pendidikan S1 sebanyak 38 responden atau 42%. Berdasarkan tingkat pendidikan S2 sebanyak 5 responden atau 6%.

C. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek. Berikut Hasil uji analisis deskriptif dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.4
Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif
Descriptive statistic

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP	90	22.00	37.00	29.8778	3.66835
DP	90	17.00	35.00	28.7000	3.20270
K	90	15.00	50.00	42.5556	5.36344
Valid N (listwise)	90				

Sumber: Data diolah, SPSS 24 Tahun 2020

Berdasarkan hasil uji analisis statistik deskriptif diatas dapat dilihat pada variabel kualitas pelayanan dengan jumlah data (N) sebanyak 90 mempunyai *mean* 29,8778 dengan nilai *minimum* 22,00 nilai *maximum* 37,00 serta *standard deviation* 3,66835. variabel diversifikasi produk dengan jumlah data (N) sebanyak 90 mempunyai *mean* 28.7000 dengan nilai *minimum* 17,00 dan nilai *maximum* 35,00 serta *standard deviation* 3,20270. Variabel kepuasan nasabah dengan jumlah data (N) sebanyak 90 mempunyai *mean* 42.5556 dengan nilai *minimum* 15,00 dan nilai *maximum* 50,00 serta *standard deviation* 5.36344

D. Hasil Uji instrument

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui keabsahan suatu alat ukur sejauh mana mampu mengukur yang diukur. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item pernyataan. Berikut hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X _{1.1}	0,431	Instrument valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 90$ pada tariff signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1726$	Valid
X _{2.2}	0,417		Valid
X _{3.3}	0,351		Valid
X _{4.4}	0,669		Valid
X _{5.5}	0,254		Valid
X _{6.6}	0,559		Valid
X _{7.7}	0,255		Valid
X _{8.8}	0,471		Valid

Sumber: data diolah, SPSS 24 Tahun 2020

Berdasarkan hasil uji validasi di atas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,1726. Hal tersebut menunjukkan pernyataan 1 sampai 8 dinyatakan valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Diversifikasi Produk

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X _{1.1}	0,675	Instrument valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 90$ pada tariff signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1726$	Valid
X _{2.2}	0,690		Valid
X _{3.3}	0,654		Valid
X _{4.4}	0,387		Valid
X _{5.5}	0,628		Valid
X _{6.6}	0,366		Valid
X _{7.7}	0,715		Valid

Sumber: data diolah, SPSS 24 Tahun 2020

Berdasarkan hasil uji validasi di atas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,1726. Hal tersebut menunjukkan pernyataan 1 sampai 7 dinyatakan valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X _{1.1}	0,717	Instrument valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 90$ pada tariff signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1726$	Valid
X _{2.2}	0,653		Valid
X _{3.3}	0,696		Valid
X _{4.4}	0,740		Valid
X _{5.5}	0,852		Valid
X _{6.6}	0,799		Valid
X _{7.7}	0,824		Valid
X _{8.8}	0,271		
X _{9.9}	0,788		
X _{10.10}	0,314		

Sumber: data diolah, SPSS 24 Tahun 2020

Berdasarkan hasil uji validasi di atas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,1726. Hal tersebut menunjukkan pernyataan 1 sampai 10 dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Realibilitas

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>crocbach's alpha</i>	N of Items
Kualitas Pelayanan	0,399	8
Diversifikasi Produk	0,679	7
Kepuasan Nasabah	0,867	10

Sumber: data diolah, SPSS 24 Tahun 2020

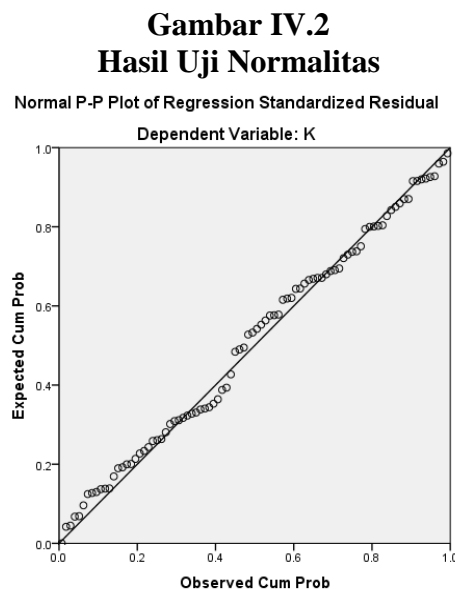
Dari hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa *crocbach's alpha* untuk variabel kualitas pelayanan yaitu 0,399 > 0,60 dengan demikian variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan reliabel. Kemudian variabel diversifikasi produk yaitu 0,679 > 0,60. Dengan demikian variabel diversifikasi produk dapat

dikatakan reliabel. Selanjutnya *crocbach's alpha* untuk variabel kepuasan nasabah $0,867 > 0,60$ dengan demikian variabel kepuasan nasabah dapat dikatakan reliabel.

E. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Berikut hasil uji normalitas dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Sumber: Data diolah, SPSS 22 Tahun 2020

Dari gambar di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis diagonal, maka nilai residual tersebut terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model

regresi linear berganda. Berikut hasil uji multikolinearitas dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.577	5.378		.479	.633		
kualitas pelayanan	.513	.122	.351	4.206	.000	.999	1.001
diversifikasi produk	.859	.140	.513	6.143	.000	.999	1.001

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah
Sumber: data diolah, SPSS 24 Tahun 2020

Berdasarkan hasil di atas dapat diketahui nilai *Tolerance* dari variabel kualitas pelayanan adalah $0,999 > 0,1$. Variabel diversifikasi produk adalah $0,999 > 0,1$. Dapat disimpulkan bahwa nilai *Tolerance* dari kedua variabel di atas lebih besar dari $0,1$. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

Selanjutnya berdasarkan nilai VIF dari variabel kualitas pelayanan adalah $1,001 < 10$. Variabel diversifikasi produk adalah $1,001 < 10$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari kedua variabel di atas lebih kecil dari 10 sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

3. Hasil Uji Autokolerasi

Autokolerasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Berikut hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. 10
Hasil uji autokolerasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.628 ^a	.394	.380	4.22194	2.089

a. Predictors: (Constant), diversifikasi produk, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Data diolah, SPSS 24 tahun 2020

Berdasarkan hasil uji autokolerasi di atas diketahui bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 2,089 dengan $n= 90$ dan $K= 2$ di dapat nilai $DL= 1,6119$ dan $DU= 1,7026$. Jadi nilai $4-DU = 2,2974$ dan $4-DL= 2,3881$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ($1,7026 < 2,089 < 2,2974$) yang hasilnya tidak terjadi autokolerasi antara variabel kualitas pelayanan dan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah.

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Berikut hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	172.587	46.802		3.688	.000
Kp	-2.254	1.062	-.214	-2.122	.037
Dp	-3.067	1.216	-.255	-2.521	.014

a. Dependent Variable: RES_2

Sumber: Data diolah, SPSS 24 tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai nilai signifikansi kualitas pelayanan > sig atau $0,37 > 0,1$ maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan nilai signifikansi diversifikasi produk > sig atau $0,14 > 0,1$ maka dapat di simpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

F. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen kualitas pelayanan (X_1) dan diversifikasi produk (X_2) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y).

Tabel 4.11
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.577	5.378		479	.633
kualitas pelayanan	.513	.122	.351	4.206	.000
diversifikasi produk	.859	.140	.513	6.143	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah
Sumber: Data diolah, SPSS Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa *Unstandardized Coefficients* tabel diatas maka persamaan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$K = \alpha + b_1 KP + b_2 DP + e$$

$$K = 2,577 + 0,513 + 0,859 + e$$

Keterangan:

α = koefisien konstanta

b_1, b_2 = konstanta variabel X terhadap Y

K = Kepuasan

KP = Kualitas Pelayanan

DP = Diversifikasi Produk

e = *Prediction error* (tingkat kesalahan)

Dari persamaan regresi diatas dapat diartikan bahwa:

1. Nilai konstanta (α) bernilai positif sebesar 2,577 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan dan diversifikasi produk nilainya 2,577 Maka kepuasan nasabah sebesar 2,577
2. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (b_1) bernilai positif sebesar 0,513 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 0,513 satuan, dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap.
3. Nilai koefisien variabel diversifikasi produk (b_2) bernilai positif sebesar 0,859 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan diversifikasi produk sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 0,859 satuan, dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap.

G. Hasil Uji Hipotesis

1. Hasil Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel independen

(X) terhadap variabel dependen (Y). berikut hasil uji determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.12
Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi
Model summary²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.628 ^a	.394	.380	4.22194	2.089

a. Predictors: (Constant), diversifikasi produk, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Data diolah, SPSS 24 Tahun 2020

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi di atas diperoleh diatas nilai R 0,628 artinya kolerasi antara variabel kualitas pelayanan dan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah terjadi hubungan yang kuat. Nilai R² (R Square) sebesar 0,394 atau (39,4%). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) dan (diversifikasi produk) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 0,394 atau (39,4%) sisa sebesar 0,606 atau (60,6%) dipengaruhi oleh variabel lain.

2. Hasil Uji t

uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Berikut hasil uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.13
Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)
coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.577	5.378		479	.633
kualitas pelayanan	.513	.122	.351	4.206	.000
diversifikasi produk	.859	.140	.513	6.143	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah
 Sumber: Data diolah, SPSS Tahun 2020

Untuk interpretasi hasil pengujian uji t pada tabel di atas sebagai berikut:

- 1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

Dari hasil uji t di atas dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan 4,206 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = (n-k-1)$, $df = (90-2-1) = 87$ hasil yang diperoleh dari untuk t_{tabel} sebesar 1,66256 yang artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,1$. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

- 2) Pengaruh diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel diversifikasi produk sebesar 6.143 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = (n-2-1)$, $df = (90-2-1) = 87$ hasil yang diperoleh dari untuk t_{tabel}

sebesar= 1,66256 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,1$. jadi dapat disimpulkan bahwa diversifikasi produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

3) Uji Signifikansi Simultan (F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Berikut hasil uji signifikansi simultan (F) dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. 14
Hasil uji Signifikansi Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1009.467	2	504.734	28.316	.000
Residual	1550.755	87	17.825		^b
Total		89			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x2, x1

Sumber: Data Diolah, SPSS 24 Tahun 2020

Berdasarkan tabel uji signifikansi simultan (uji F) di atas dapat disimpulkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 28.316 dan F_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1$ atau $90 - 2 - 1 = 87$ yang diperoleh nilainya sebesar 3,10 sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($28.316 > 3,10$) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,1$ artinya hipotesis diterima. Dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan dan diversifikasi produk mempunyai pengaruh terhadap

kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

A. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melaku
melaku
kan penyebaran angket yang diajukan kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dan mengolah hasil jawaban para responden dari angket yang peneliti sebarikan melalui aplikasi SPSS versi 24 sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan

Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan 4,206 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = (n - k - 1)$, $df = (90 - 2 - 1) = 87$ hasil yang diperoleh dari untuk t_{tabel} sebesar 1,66256 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,1$. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

Penelitian ini sejalan dengan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Fitri Madona yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Ilir Palembang. Menyatakan dalam penelitiannya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

nasabah dan dapat dijelaskan bahwa nasabah sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri

2. Pengaruh diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan

Berdasarkan hasil uji t bahwa t_{hitung} untuk variabel diversifikasi produk sebesar 3,545 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df=(n-2-1)$, $df= (90-2-1)= 87$ hasil yang diperoleh dari untuk t_{tabel} sebesar= 1,66071 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,1$. jadi dapat disimpulkan bahwa diversifikasi produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tengku Putri Lindung Bulan yang berjudul pengaruh diversifikasi produk dan harga terhadap kepuasan kosumen pada juragan Jasmine Langsa. Menyatakan dalam penelitiannya bahwa diversifikasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Juragan Jasmin Langsa. Hal ini terlihat dari nilai signifikan $0,024 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel} (2,65 > 1,987)$.

Penelitian ini juga didukung dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh David Sepang, Lotje Kawet, Silvy Mandey yang berjudul diversifikasi produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna transvision Manado. Menyatakan dalam penelitiannya bahwa diversifikasi produk mempunyai pengaruh yang

signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hal ini juga dapat dilihat dari tingkat probabilitas sebesar 0,000 (0%) yang berada dibawah 10%. Diversifikasi produk dalam penelitian ini mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan pelanggan merasa puas dengan produk yang ditawarkan perusahaan Transvision.

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

Berdasarkan tabel uji signifikansi simultan (uji F) di atas dapat disimpulkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 28.316 dan F_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1$ atau $90 - 2 - 1 = 87$ yang diperoleh nilainya sebesar 3,10 sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($28.316 > 3,10$) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,1$ artinya hipotesis diterima. Dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan dan diversifikasi produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lilis Karlina yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri. Menyatakan dalam penelitiannya kualitas pelayanan dan diversifikasi produk secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan

terhadap kepuasan nasabah menabung. Dengan hasil F_{hitung} sebesar 101,207 dengan tingkat signifikansi 0,000 (kurang dari 0,1).

B. Keterbatasan Peneliti

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang dihadapi peneliti selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam penyebaran angket peneliti tidak mengetahui apakah responden mengisi angket dengan jujur dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan yang dapat mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
2. Keterbatasan melakukan penelitian di beberapa waktu dikarenakan *social distancing* yang diakibatkan oleh korona virus (covid-19) sehingga beberapa nasabah ada yang tidak mau melakukan pengisian angket.
3. Kemungkinan adanya kesalahan yang ditimbulkan oleh para informan karena kurangnya tingkat pemahaman tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan. Dapat dibuktikan dengan melihat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,1$
2. Ada pengaruh diversifikasi produk terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan. Dapat dibuktikan dengan melihat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,143 > 1,66088$) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,1$
3. Ada pengaruh kualitas pelayanan dan diversifikasi produk terhadap kepuasan secara simultan (bersama-sama) terhadap nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan. Ini dibuktikan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($28,316 > 3,10$) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,1$ artinya hipotesis diterima.

B. Saran

Sehubungan dengan hasil penelitian di atas, maka yang menjadi saran peneliti dalam hal ini adalah sebagai berikut :

2. Bagi pihak perusahaan agar memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

Hendaknya memperhatikan faktor faktor dimensi layanan yang meliputi keandalan (*realibility*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*) dalam melakukan pelayanan kepada nasabah.

3. Bagi penulis diharapkan dapat menjadikan pengalaman berharga guna mempersiapkan dan meningkatkan profesionalisme didunia kerja, sikap rajin dan mau memperbaiki kesalahan yang diperoleh selama proses penelitian. Dapat menimbulkan sikap percaya diri, peduli dan bertanggungjawab terhadap tugas yang diberikan.
4. Bagi pembaca diharapkan setelah membaca skripsi ini dapat memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini serta dapat menjadikan rujukan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Agama RI, Departemen. *Al-Qur'an Dan Terjemahan*. Bekasi: Cipta Bagus Segera, 2015.
- Alma Buchari, *Kewirausahaan* Bandung: Alfabeta, 2009.
- Al Arif, M Nur Arianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV. Alfabeta, 2012.
- Alsa, Asmdai. *Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Arikunto, Suharsimi. *Menejemen Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010.
- Alma Buchari, *Kewirausahaan* Bandung: Alfabeta, 2009
- Hasibuan, Melayu S.P. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Akasara, 2015.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
———. *Menejemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo, 2008.
- Keller, Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Indonesia: PT. Mancanan Jaya Cemerlang, 2010.
- Masyuri, Nur Asnawi. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN-Maliki Press, 2011.
- Mudrajad, Kuncoro. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga, 2013.
- Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- . *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group,
- Philip Kotler, and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. PT Gelora Aksara Pratama, 2009.

Priyatno, Duwi. *Belajar Cepat Olah Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012.

Priyatno, Dwi. *Cara Kilat Belajar Dan SPSS 20*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012.

Sarwono, Jonathan. *Rumus-Rumus Dalam SPSS 22 Untuk Riset Skripsi*.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012.

———. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2010.

Sunyoto, Danang. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS, 2012.

Syofian, Siregar. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi, 2010.

———. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2015.

tse, and wilton. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 1998.

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

Sumber Skripsi/Jurnal :

Ardiansyah, Faris, Bambang Mursito, and Siti Maryam. “Analisis Kualitas Produk, Diversifikasi Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Pasar Gedhe Solo).” *Jurnal Ilmiah Edunomika* Vol. 03 No. 02 (Agustus 2019).

Daulay, Raihan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Dikota Medan.” *Dalam Jurnal Riset Akuntansi & Bisnis* Volume 12, No 1 (2014).

David Sepang, dkk. “Diversifikasi Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Transvision Manado.” *Dalam Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* Volume 16 No. 01 (2016).

Febriani, Nina Indah. “Analisi Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung” 03, No. 01 (2016).

Karlina, Lilis. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung.” *Skripsi, IAIN Tulungagung*, 2018.

Lindung Bulan, Tengku Putri. “Pengaruh Diversifikasi Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Juragan Jasmine Langsa.” *Dalam Jurnal Manajemen Dan Keuangan* Volume 6 No. 1 (2017).

Madona, Fitri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ilir Palembang.” *Skripsi, UIN Raden Fatah Palembang*, 2017.

Okta Karneli, Eka Wijaya. “Pengaruh Diversifikasi Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Dalam Jurnal Studi Pada Pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) Metropolitan City Pekanbaru* Vol.4 No. 2 (Oktober 2017).

Pratiwi, Indah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta.” *Skripsi STIE Malangkucecwara*, 2019.

Muhammad Isa, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Lembaga Bimbingan Belajar ‘POTENSI’ Panyabungan” Vol. 5 Nomor 1 Ed, At-Tijarah : Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam (June 2019).

Nofinawati, “Pengaruh Inflasi, BI RATE, Dan Nilai Tukar Rupiah Terhadap Dana Pihak Ketiga (DPK) Pada Perbankan Syariah Indonesia Tahun 2012-2017,” no. imara : Jurnal riset ekonomi islam (2018).

Wahidah Abdullah And Fahmi Faisal, “Pengaruh Diversifikasi Produk Terhadap Kinerja Pemasaran Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kanwil X Makassar,” No. Jurnal Uin Alauddin (N.D.)

Yengki Eka Wijaya & Okta Karneli, "Pengaruh Diversifikasi produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan" Vol. No 2 (2017)

Sumber Lainnya :

“Profil Bank Muamalat Indonesia,” January 21, 2020.
<http://www.bankmuamalat.co.id>.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama Lengkap : Efrina Anggita Snpr
2. Nama Panggilan : Efri
3. Tempat/ Tgl. Lahir : Hapesong Baru, 22 November 1998
4. Agama : Islam
5. Jenis kelamin : Perempuan
6. Anak ke : 4 (empat) dari 4 (empat) Bersaudara
7. Alamat : Hapesong Baru, Kabupaten Tapanuli Selatan
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. No. Telepon/ HP : 081299291392

B. IDENTITAS ORANG TUA

- Nama Ayah : Mara Kuntum Sianipar
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama Ibu : Masdeini
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

C. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

- SD : SD N 10077Tamat Tahun 2010
SMP : SMP N 1 Batang Toru Tamat Tahun 2013
SMA : SMK N 2 Batang Toru Tamat Tahun 2016
S-1 : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

D. MOTTO HIDUP

Belajarlh dari kesalahan



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 : 1304/In.14/G.1/G.4b/TL.00/07/2020
Hal : Mohon Izin Riset

16 Juli 2020

Yth; Branch Manager PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.

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

Nama	: Efrina Anggita Snpr
NIM	: 1640100125
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: " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk 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



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 : 152 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/01/2021
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

21 Januari 2021

Yth. Bapak/Ibu:

1. Delima Sari Lubis : Pembimbing I
2. Adanan Murroh Nasution : Pembimbing II

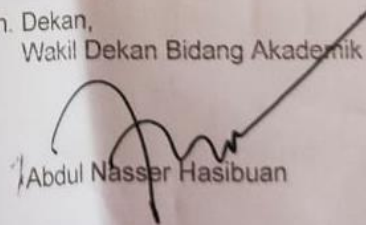
Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Efrina Anggita Snpr
NIM : 1640100125
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk 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.

 Bank Muamalat

No.008 /BMI /PYB /XII/ 2020

Kepada Ykh.
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan

Panyabungan, 13 Jumadil Ula 1442 H
28 Desember 2020 M

Di Tempat

Perihal : Surat Keterangan Riset

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Salam takzim dari kami keluarga besar PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan, semoga Allah SWT memberikan kemudahan dan keistiqomahan kepada kita semua dalam menjalankan ibadah serta menjalankan aktivitas sehari – hari. Aamiin

Menindaklanjuti surat yang kami terima nomor: 1304/In.14/G.1/G40/IL.UU/01/2020 tanggal 10 Juli 2020 Perihal Mohon Izin Riset, maka dengan ini kami sampaikan bahwa:

Nama : Efrina Anggita Sapr
Nim : 1640100125
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia,Tbk KCP Panyabungan"

anwa yang bersangkutan benar telah melakukan riset penelitian serta mengumpulkan data yang dibutuhkan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan sejak tanggal 1 oktober 2020 sd selesai, berkaitan dengan judul skripsi yang akan disusun.

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan, Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
CABANG PEMBANTU PANYABUNGAN**


Bank Muamalat
Amil Hana S.
KANTOR CABANG PANYABUNGAN
Sub Branch Manager

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Teriring salam dan do'a semoga kita semua tetap dalam lindungan Allah SWT serta selalu sukses dalam menjalankan aktivitas kita, Aamiin.

Dengan hormat, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Angket ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi dalam bidang perbankan syariah, dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan”**

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktunya membantu saya mengisi angket ini saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Panyabungan Januari 2021
Hormat saya,

EFRINA ANGGITA SNPR
NIM. 16 401 00125

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : H. Ali Hardana S.Pd., M.Si

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan

Yang disusun oleh:

Nama : Efrina Anggita Snpr

Nim : 16 401 00125

Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

1.
2.
3.

Dengan harapan masukan dan penelitian yang saya berikan dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh angket yang baik.

Padangsidempuan, Januari 2021

Validator

H. Ali Hardana, M.Si

No.	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

LEMBAR VALIDASI
Angket Kepuasan Nasabah (Y)

Petunjuk:

1. Kami kinerja Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada setiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal telampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Kepuasan pelanggan keseluruhan (<i>overall customer service</i>)	1,2			
Dimensi kepuasan pelanggan	3,4			
Konfirmasi harapan (<i>confirmatiof expectation</i>)	5,6			
Nilai beli ulang (<i>repurchase intention</i>)	7,8			
Kesediaan untuk merekomendasikan (<i>willingness to recomemend</i>)	9			
Ketidakpuasan pelanggan (<i>customer dissatisfaction</i>).	10			

Catatan:

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

Padangsidempuan, Januari 2021
Validator

H. Ali Hardana, M.Si

LEMBAR VALIDASI

Kualitas Pelayanan (X)

Petunjuk:

1. Kami kinerja Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada setiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal telampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Aspek keandalan	1,2			
Tanggap	3,4			
Jaminan	5,6			
Empati	7			
Bukti langsung	8			

Catatan:

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

Padangsidempuan, Januari 2021
Validator

H. Ali Hardana,M.Si

LEMBAR VALIDASI
Diversifikasi Produk (X)

Petunjuk:

1. Kami kinerja Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada setiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal telampir.

Indikator	No soal	V	VR	TV
Keanekaragaman produk	1			
Inovasi produk	2,3,4,5,6,7			

Catatan:

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

Padangsidimpuan, Januari 2021
Validator

H. Ali Hardana,M.Si

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak / ibu Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan

ditempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Teriring salam dan do'a semoga kita semua tetap dalam lindungan Allah SWT serta selalu sukses dalam menjalankan aktivitas kita, Aamiin.

Dengan hormat, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu nasabah untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Angket ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi dalam bidang perbankan syariah, dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan”**.

Atas kesediaan Bapak/Ibu nasabah meluangkan waktu membantu saya mengisi angket ini saya ucapkan terima kasih.

Billahittaufiq Walhidayah

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat saya,

Efrina Anggita Snpr
NIM. 1640100125

ANGKET PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan

Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
Pendidikan Terakhir :
Alamat :
Pekerjaan :

II. PETUNJUK PENGISIAN

Jawablah pernyataan berikut dengan memberi tanda *chek list* atau silang (x) pada kolom yang sudah disediakan. Setiap butir pernyataan berikut terdiri dari 5 pilihan jawaban. Adapun makna dari jawaban tersebut adalah:

No.	Pernyataan
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Kurang Setuju (KS)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

Daftar Pernyataan:

1. *Kualitas Pelayanan (X1)*

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan selalu memberi informasi yang benar kepada nasabah					
2.	Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan melayani sesuai prosedur					
3.	Prosedur di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan sangat berbelit-belit dalam menjelaskan kepada masyarakat					
4.	Nasabah mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tuntas dari karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan					
5.	Karyawan mampu menjaga rahasia data pribadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan					
6.	Karyawan mampu menjamin keamanan informasi data nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan					
7.	PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan selalu membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi					
8.	Ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan					

2. Angket Diversifikasi Nasabah (X2)

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Keanekaragaman produk pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dapat memenuhi kebutuhan nasabah					
2.	Nasabah dapat merasakan manfaat dari teknologi baru yang diciptakan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan					
3.	Produk yang diciptakan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan tidak kalah dengan produk pesaing					
4.	Kenyamanan nasabah atas produk yang diciptakan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan					
5.	Produk pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan memudahkan nasabah untuk menabung					
6.	PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan menciptakan produk baru yang menarik minat nasabah menabung					
7.	Kesesuaian produk yang diciptakan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dapat memenuhi kebutuhan nasabah					

3. Kepuasan nasabah (Y)

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Tabungan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan memiliki kualitas yang baik					
2	Nasabah bangga memiliki produk tabungan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan					
3	Pelayanan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan memuaskan sehingga saya merekomendasikan kepada teman dan keluarga.					
4	Karena pelayanan memahami kebutuhan saya, maka saya selalu menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan					
5	Tabungan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan memiliki kualitas yang baik sehingga saya tidak ingin menabung pada bank lain					
6	Fasilitas yang digunakan teller dalam melayani nasabah mempercepat proses transaksi yang membuat nasabah tidak merasa bosan					
7	Pelayanan teller PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan sangat baik dan ramah sehingga saya ingin tetap menabung dan mencoba produk lain					
8	Biaya administrasi yang terjangkau membuat saya ingin menabung lagi pada produk yang baru di PT. Bank					

	Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan					
9	Menginformasikan kebaikan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan ke oranglain					
10	PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan kurang memperhatikan keluhan nasabah					

Panyabungan, september 2020
 Responden

()

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

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

Uji Validitas Diversifikasi Produk
Correlations

		X1.2	X2.2	X3.2	X4.2	X5.2	X6.2	X7.2	Total X2
X1.2	Pearson Correlation	1	.418**	.502**	.030	.296**	.085	.385**	.675**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.778	.005	.425	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.2	Pearson Correlation	.418**	1	.452**	.122	.326**	.070	.480**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.254	.002	.511	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90
X3.2	Pearson Correlation	.502**	.452**	1	.001	.295**	.058	.356**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.995	.005	.584	.001	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90
X4.2	Pearson Correlation	.030	.122	.001	1	.230*	-.056	.204	.387**
	Sig. (2-tailed)	.778	.254	.995		.029	.603	.054	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90
X5.2	Pearson Correlation	.296**	.326**	.295**	.230*	1	.144	.309**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.005	.002	.005	.029		.176	.003	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90
X6.2	Pearson Correlation	.085	.070	.058	-.056	.144	1	.269*	.366**
	Sig. (2-tailed)	.425	.511	.584	.603	.176		.010	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90
X7.2	Pearson Correlation	.385**	.480**	.356**	.204	.309**	.269*	1	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.054	.003	.010		.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90
Total X2	Pearson Correlation	.675**	.690**	.654**	.387**	.628**	.366**	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90	90	90

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

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

Y10	Pearson	.075	.105	.200	.145	.197	.129	.183	.196	.062	1	.314**
	Correlation	.484	.323	.059	.172	.063	.227	.085	.064	.559		.003
	Sig. (2-tailed)	.90	.90	.90	.90	.90	.90	.90	.90	.90	.90	.90
	N											
Total Y	Pearson	.717**	.653**	.696**	.740**	.852**	.799**	.824**	.271**	.788**	.314*	1
	Correlation	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.010	.000	.003	
	Sig. (2-tailed)	.90	.90	.90	.90	.90	.90	.90	.90	.90	.90	.90
	N											

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

Uji Reliabilitas X1 Kualitas pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.399	8

Uji Reliabilitas X2 Diversifikasi Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.679	7

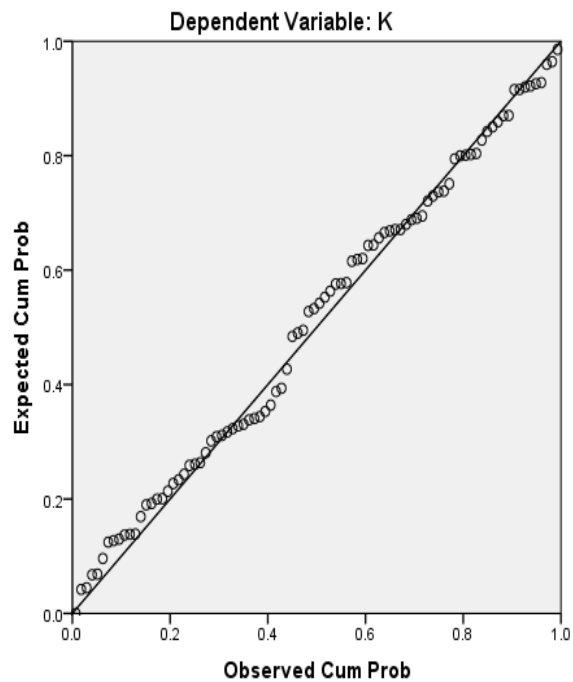
Uji Reliabilitas Y Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	10

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.577	5.378		.479	.633		
kualitas pelayanan	.513	.122	.351	4.206	.000	.999	1.001
diversifikasi produk	.859	.140	.513	6.143	.000	.999	1.001

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Uji Autokolerasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.628 ^a	.394	.380	4.22194	2.089

a. Predictors: (Constant), diversifikasi produk, kualitas pelayanan

c. Dependent Variable: kepuasan nasabah

**Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	172.587	46.802		3.688	.000
Kp	-2.254	1.062	-.214	-2.122	.037
Dp	-3.067	1.216	-.255	-2.521	.014

a. Dependent Variable: RES_2

**Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.577	5.378		479	.633
kualitas pelayanan	.513	.122	.351	4.206	.000
diversifikasi produk	.859	.140	.513	6.143	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

**Uji Analisis Koefisien Determinasi
Model summary²**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.628 ^a	.394	.380	4.22194	2.089

a. Predictors: (Constant), diversifikasi produk, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

**Uji Signifikansi Parsial (Uji t)
coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.577	5.378		479	.633
kualitas pelayanan	.513	.122	.351	4.206	.000
diversifikasi produk	.859	.140	.513	6.143	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

uji Signifikansi Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1009.467	2	504.734	28.316	.000
Residual	1550.755	87	17.825		^b
Total		89			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x2, x1

Sumber: Data Diolah, SPSS 24 Tahun 2020



Penyebaran angket kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan pada hari jumat, 7 agustus 2020 jam 10.00 di kantor Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.



Penyebaran angket kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan pada hari jumat, 7 agustus 2020 jam 10.15 di kantor Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.



Penyebaran angket kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan pada hari jumat, 3 agustus 2020 jam 11.00 di kantor Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.



Penyebaran angket kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan pada hari jumat, 3 agustus 2020 jam 11.20 di kantor Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.



Penyebaran angket kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan pada hari jumat, 11 agustus 2020 jam 10.00 di kantor Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.



Penyebaran angket kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan pada hari jumat, 11 agustus 2020 jam 10.15 di kantor Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.