



**PENGARUH PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH DI INSTITUT  
AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**MIZWAR EFENDI  
NIM. 15 401 00138**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN**

**2022**



**PENGARUH PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH DI INSTITUT  
AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)**

**SKRIPSI**

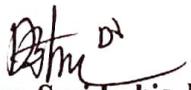
*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh:**

**MIZWAR EFENDI  
NIM. 15 401 00138**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**PEMBIMBING I**

  
**Delima Sari Lubis, M.A**  
NIP.19840512 2014032 002

**PEMBIMBING II**

  
**Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd**  
NIP. 198303017 2018 012 002

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN**

**2022**



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

---

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

Padangsidimpuan, 02 Juni 2022  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan  
Di-  
Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

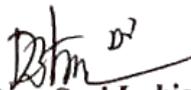
Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Mizwar Efendi** yang berjudul "**Pengaruh Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

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

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

  
**Delima Sari Lubis, M.A**  
NIP.19840512 2014032 002

**PEMBIMBING II**

  
**Hanani Fadilah Nasution, M.Pd**  
NIP. 198303017 2018 012 002

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : MIZWAR EFENDI

NIM : 15 401 00138

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi: Perbankani Syariah

Judul Skripsi : **Pengaruh pelayanan dan produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidempuan).**

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

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, Mei 2022

Saya yang Menyatakan,



*Mizwar Efendi*

**MIZWAR EFENDI**

**NIM. 15 401 00138**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MIZWAR EFENDI  
NIM : 15 401 00138  
Program Studi : 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 non eksklusif (*non-exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidempuan)”**.

Dengan hak bebas royalti non eksklusif 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 peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan

Pada tanggal: Mei 2022

Yang menyatakan,



*Mizwar Efendi*

**MIZWAR EFENDI**  
**NIM. 15 401 00138**



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

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

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : MIZWAR EFENDI  
Nim : 15 401 00138  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidempuan).

**Ketua**

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

**Sekretaris**

Hamni Fadhilah Nasution, M.Pd  
NIP. 19830317 201801 2 001

**Anggota**

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

Hamni Fadhilah Nasution, M.Pd  
NIP. 19830317 201801 2 001

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

Aliman Syahuri Zein, M.E.I  
NIDN. 2028048201

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**  
Di : Padangsidempuan  
Hari/Tanggal : Kamis, 02 Juni 2022  
Pukul : 09.00 WIB - 12.00 WIB  
Hasil/Nilai : Lulus/70,75 (B-)  
IPK : 3,13  
Predikat : Sangat Memuaskan



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

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

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH DI INSTITUT  
AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN (STUDI  
PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
ISLAM)**

**NAMA : MISWAR EFENDI**  
**NIM : 15 401 00138**

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

Padangsidimpuan, 20 Juni 2022



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

## ABSTRAK

**Nama : MIZWAR EFENDI**  
**NIM : 1540100138**  
**Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidempuan).**

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan. Namun pada Bank Syariah nasabah tidak nyaman sehingga berdampak pada kepuasan nasabah terhadap produk dan pelayanan bank syariah, karena kurang optimalnya pelayanan path mensi keandalan (reability). Serta mengetahui pengaruh pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidempuan).

Pembahasan dalam penelitian ini berkaitan dengan Perbankan Syariah dimana Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang dilakukan atau di tawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Produk adalah sesuatu yang memeberikan manfaat baik itu bersifat fisik ataupun abstrak, berguna dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari sehingga sesuatu yang sifatnya abstrak ataupun berwujud tersebut yang ingin dimiliki atau digunakan oleh nasabah. Kepuasan nasabah merupakan harapan awal atau bisa disebut dengan ekspektasi dari setiap nasabah untuk mendapatkan sesuatu, baik itu jasa ataupun produk.

Penelitian ini penelitian kuantitatif Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 97 responden. Teknik menggunakan sampel yaitu accidental sampling. Dan teknik analisis yang digunakan yaitu uji validitas, reliabelitas, normalitas, regresi linier berganda, uji koefesien determinasi, uji t dan uji f menggunakan SPSS 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh pelayanan secara persial terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidempuan). Terdapat pengaruh pelanan dan poduk secara simultan terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidempuan).

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

## KATA PENGANTAR



*Assalaamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah limpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian “Pengaruh Layanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan)”. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontohi dan diteladani kepribadiannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di han akhir.

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

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Armyn Hasibuan, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

3. Ibu Nofinawati, M.A., Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Ibu Delima Sari Lubis, M.A. selaku Pembimbing I dan Ibu Sarmiana Batubara, M.A, selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dukungan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
6. Teristimewa kepada Ayahanda Kariamal Rambe dan Ibunda Elmis Ritonga yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang dukungan moril dan materil serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan beliau dengan surga firdaus-Nya. Serta kepada abang dan adik saya Andra Admaja, Abmadi Husein, Rusdi Hasian, mahadir muhammad, yunita ariska ardiansyah, hidayatul hikmah Rambe. Dengan ridho yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan kepada peneliti karena keluarga selalu menjadi tempat teristimewa bagi peneliti.
7. Untuk sahabat peneliti Murni, Purnama Sri Dewi, Iin Regiani Siregar, Nella Wilanda, Melisa Nurhamida, Putra, Diaz Tama, yang selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan karya ini, dan seluruh mahasiswa/i angkatan 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E. dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Disini peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan

peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amin ya robbal alamin.

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

Padangsidimpuan, Mei 2022

MIZWAR EFENDI

NIM. 15 401 00138

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En

و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	.. ʾ ..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍommah	U	U

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

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

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...ا...آ...إ...أ	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
...ي...إ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
...و...ؤ	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

### **3. Ta Marbutah**

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

### **4. Syaddah (Tsaydid)**

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

### **5. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ﺀ 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 diakhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

## **7. Penulisan Kata**

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

## **8. Huruf Kapital**

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

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau 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 takterpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman *tajwid*.

Sumber: Tim Puslitbang Lektor Keagamaan. Pedoman *Transliterasi Arab-Latin*.

Cetakan Kelima, 2003, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama.

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN JUDUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI</b>	
<b>SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH</b>	
<b>PENGESAHAN DEKAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi masalah .....	5
C. Batasan masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Definisi Operasional Variabel.....	6
F. Tujuan Penelitian .....	7
G. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kerangka Teori.....	10
1. Kepuasan Nasabah.....	10
a. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	10
b. Manfaat Kepuasan Nasabah .....	13
c. Faktor-faktor Pendukung Kepuasan Nasabah .....	14
d. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam.....	16
e. Indikator Kepuasan Nasabah.....	18
f. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah .....	18
2. Pelayanan Bank syariah.....	19
a. Pengertian Pelayanan Bank Syariah .....	19
b. Konsep Pelayanan .....	20
c. Dimensi Pelayanan .....	20
d. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik.....	21
e. Tujuan Pelayanan .....	22
f. Indikator Pelayanan Bank Syariah .....	22
3. Produk Bank Syariah.....	23
a. Pengertian Produk Bank syariah .....	23

b. Karakteristik Produk Bank Syariah .....	24
c. Produk Perbankan Syariah .....	25
d. Indikator Produk .....	27
B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Kerangka Pikir .....	31
D. Hipotesis.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Lokasi Dan Waktu penelitian.....	34
B. Jenis Penelitian.....	34
C. Populasi dan Sampel .....	34
D. Sumber Data.....	36
E. Instrumen Pengumpulan Data .....	37
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38
G. Teknik Analisis Data.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan .....	45
1. Sejarah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.....	45
2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.....	47
3. Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam .....	48
B. Analisis Hasil Penelitian .....	49
1. Hasil Uji Validitas .....	49
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	51
3. Hasil Uji Normalitas.....	51
4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
5. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	54
6. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	54
7. Hasil Uji Hipotesis.....	56
8. Hasil Uji Secara Simultan (Uji F).....	57
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	58
D. Keterbatasan Penelitian.....	61
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran.....	62

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga *intermediasi* yang menerima simpanan dari nasabah kelebihan dana dan menyalurkan pada nasabah yang kekurangan dana. Pada perbankan kepuasan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana hal tersebut merupakan aspek strategis menangkan persaingan dalam mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas.<sup>1</sup>

Nasabah merupakan aset berharga yang dimiliki oleh sebuah bank dimana nasabah merupakan nadi dari kegiatan perbankan, namun sejauh mana nasabah memiliki kontribusi terhadap perkembangan perbankan syariah. Secara umum nasabah dapat dibagi menjadi beberapa tipe nasabah, nasabah dengan loyalitas tinggi dan nasabah dengan kontribusi minimalis.<sup>2</sup>

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi setelah pembelian dimana produk yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Nasabah: Teori dan Praktik*. (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), hlm.234.

<sup>2</sup> Intan Manggala Wijayanti "Peran Nasabah Dalam Perkembangan Perbankan Syariah Tahun 2019" *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah Vol, 3 No. 1 Januari 2019. Hlm 61*

<sup>3</sup> Jaka Atmaja "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB tahun 2018" *Jurnal Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 1 April 2018. Hlm 51*

Kepuasan nasabah merupakan suatu konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam berbagai bidang riset nasabah (menganggap bahwa nasabah dapat menilai kinerja pelayanan yang dibandingkan dengan harapan sebelum membeli atau mengkonsumsi). Kesenjangan akan menimbulkan ketidakcocokan yaitu ketidakcocokan positif meningkatkan atau mempertahankan kepuasan dan ketidaksesuaian sehingga menciptakan ketidakpuasan.

Persepsi terhadap produk atau pelayanan sendiri dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan saat mencoba produk atau menerima suatu layanan. Oleh karena itu apabila produk yang dikonsumsi atau pelayanan yang diperoleh mempunyai kualitas yang baik maka besar kemungkinan pelanggan tersebut akan memberikan persepsi yang tinggi dan akhirnya membawa tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Adapun yang menjadi faktor-faktor penentu kepuasan nasabah terdiri dari lima faktor yaitu, kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya.<sup>4</sup>

Dalam perbankan pelayanan sangat penting dilakukan khususnya perbankan syariah. Pelayanan merupakan perilaku bank dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan demi tercapainya kepuasan nasabah. 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 produk sangat ditentukan dari baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan. Selain pelayanan yang baik produk yang unggul juga berperan penting terhadap kepuasan nasabah. Semakin pesatnya persaingan saat ini membuat sektor

---

<sup>4</sup>Nining wahyuningsih dan nurul janah "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat tahun 2018" *Jurnal Al-Amwal*, Volume 10, No. 2 Tahun 2018. hlm 302

perbankan saling bersaing dalam menawarkan keunggulan produknya masing-masing. Keunggulan produk didapatkan dengan menemukan keseluruhan harapan pelanggan, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi pelanggan. Setiap produk mempunyai fasilitas yang berbeda satu dengan yang lainnya.

Di samping persaingan yang sangat ketat saat ini, bank harus menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi pada seluruh produk dan jasanya. Produk dan jasa yang ditawarkan pada hakekatnya ditujukan untuk pemuasan kebutuhan nasabah di dalam seluruh aktivitas keuangannya, untuk memenuhi hal tersebut bank harus secara kreatif menciptakan produk dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya. Kemudian untuk menang dalam suatu persaingan maka dalam memasarkan produk saat ini produsen tidak hanya berdasarkan pada kualitas produk saja, tetapi juga tergantung dari strategi yang diterapkan oleh bank.

Namun pelayanan *costumer service* yang kurang pandai dalam memberikan pemahaman kepada nasabah, penjelasan yang diberikan *costumer* tersebut menjadi ragu untuk melakukan pembiayaan, selain dari pelayanan yang kurang jelas dalam memberikan informasi, kekurangan lainnya yaitu kecepatan dalam melayani, kecekatan menyelesaikan prosedur pembiayaan yang sangat lama sekali. Sedangkan dari produk bank syariah sangat mudah dan murah apalagi pada produk tabungan yang tidak ada potongan dan juga biaya administrasi.

Keberhasilan suatu produk baru menjadi kunci utama bagi banyak perusahaan. Hal tersebut menjadi bahan diskusi semenjak keunggulan produk,

terlepas barang atau jasa menjadi salah satu jalan bagi organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan pasar, teknologi dan kompetisi dalam suatu industry. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas.<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, ada salah satu nasabah bank syariah di kota padangsidempuan yang awalnya ingin melakukan salah satu produk pembiayaan yang di tawarkan bank syariah tersebut, namun nasabah ingin meyakinkan diri dalam memilih salah satu produk pembiayaan dengan bertanya kepada *customer service* mengenai procedural dari produk tersebut yang berkenaan jenis produk pembiayaan yang bagaimana, aturan-aturan yang berlakunya seperti apa saja.<sup>6</sup>

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan. Untuk kepuasan pelanggan terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Pelanggan selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.<sup>7</sup> Dalam praktik perbankan syariah harus dijalankan karena setiap akad (transaksi) harus benar-benar memperhatikan rasa keadilan dan sedapat mungkin

---

<sup>5</sup>M.Syafe'i Antonio, *Bank Islam: Teori dan Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2000) , hlm. 16

<sup>6</sup>Wawancara dengan Bapak Mora Ardiansyah Nasution, asyarakat Padangsidempuan Selatan Kota Padangsidempuan tanggal 3 Februari 2018

<sup>7</sup>Muchdarsyah Sinungan, *Strategi Manajemen Bank* (Jakarta:Rineka Cipta, 1994), hlm.18

menghindari perasaan tidak adil, oleh karenanya harus saling ridha dari masing-masing pihak.

Berdasarkan hal di atas, masalah yang dikhawatirkan nasabah menjadi tidak nyaman berimbas pada kepuasan nasabah terhadap produk dan pelayanan bank syariah, karena kurang optimalnya pelayanan pada di mensei keandalan (*reability*). Serta produk yang masih kurang optimal dalam menonjolkan kelebihan atau cirri khas seperti mempermudah serta memberi kenyamanan bagi nasabah.

Hasil pengamatan peneliti pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan masih ada mahasiswa yang tidak puas terhadap produk bank syariah. Dimana mahasiswa terus menerus melakukan pelayanan yang kurang optimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti mengadakan penelitian untuk membuktikan asumsi yang muncul, dengan judul **“Pengaruh Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan)”**.

## **B. Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di paparkan, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Terjadi pelayanan *costumer service* yang kurang pandai dalam memberikan pemahaman kepada nasabah.
2. Kenyamanan yang diberikan pihak Bank kepada nasabah terlalu rendah sehingga berimbas terhadap kepuasan nasabah pada suatu produk.

3. Kepuasan nasabah ditentukan oleh produk layanan yang di kehendaki nasabah.

### **C. Batasan masalah**

Supaya penelitian lebih terarah dan tidak terlalu melebar pembahasannya maka peneliti membuat batasan masalah. Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka peneliti menetapkan batasan masalah yang akan diteliti. Adapun batasan masalah yang akan diteliti lebih lanjut adalah pengaruh pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidempuan)

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah diatas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh pelayanan bank syariah terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidempuan) ?
2. Apakah terdapat pengaruh produk bank syariah terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidempuan) ?
3. Apakah terdapat pengaruh pelayanan dan produk bank syariah secara simultan terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidempuan) ?

### **E. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional Variabel merupakan objek pengamatan penelitian ataupun salah satu faktor-faktor yang berperan dalam kejadian atau gejala yang

hendak di teliti sesuai dengan judul peneliti yaitu “Pengaruh Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan)” maka variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel I.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
Kepuasan nasabah (Y)	Merupakan respon nasabah terhadap perasaan yang di rasakan setelah pemakaiannya dalam bank syariah.	a. Kesesuaian harapan b. Minat berkunjung kembali. c. Kesiediaan merekomendasikan.	Interval
Pelayanan bank syariah (X1)	Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat pada nasabah	a. Kehandalan ( <i>Realibility</i> ) b. Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) c. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) d. Empati ( <i>Empathy</i> ) e. Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	Interval
Produk bank syariah (X2)	Sistem atau objek yang disediakan oleh bank syariah untuk dimanfaatkan oleh nasabah	a. <i>Performance</i> (Kinerja) b. <i>Durability</i> (Daya tahan) c. <i>Features</i> (fitur atau desain) d. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	Interval

## **F. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan)

2. Untuk mengetahui pengaruh produk terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan)
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan produk secara simultan terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan)

### **G. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Bagi Peneliti**

Meningkatkan kemampuan peneliti dalam menganalisis fenomena ekonomi dan keuangan yang menyangkut Bank Syariah. Agar tercipta sumber daya manusia yang berkompeten dalam memperhatikan kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan juga produk bank syariah.

#### **2. Bagi Penelitian Selanjutnya**

Sebagai pengetahuan yang dapat memberikan informasi bagi semua kalangan dalam upaya meningkatkan wawasan mahasiswa untuk agar memperhatikan juga mengenai pelayanan dan produk yang di berikan.

#### **3. Bagi Bank Syariah**

Hal ini membantu perbankan dalam mengembangkan dan meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi agar nasabah puas

#### 4. Bagi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan

Hasil ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan para civitas akademika tentang pengaruh pelayanan dan produk bank syariah terhadap kepuasan nasabah.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Kepuasan Nasabah

###### a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Secara umum, Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.<sup>8</sup> Menurut Philip Kotler kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.<sup>9</sup>

Kepuasan adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau disformasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>10</sup> Menurut Kotler kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>11</sup> Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.

---

<sup>8</sup> Kasmir, *Op.Cit.*, hlm. 238

<sup>9</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Op. Cit.*, hlm.. 176.

<sup>10</sup> Tse dan Wilton, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 1998), hlm. 204.

<sup>11</sup> M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*(Bogor : Ghalia Putra, 2004), hlm. 104.

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

Nasabah adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan transaksi pada sebuah lembaga keuangan atau juga sekelompok individu atau sekelompok orang yang melakukan kerjasama dalam bentuk keuangan. Nasabah debitur adalah pihak yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syari'ah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>12</sup>

Nasabah merupakan fokus utama dalam melihat kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, nasabah memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan bank.<sup>13</sup> Nasabah dapat di defenisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan maupun pinjaman pada pihak bank.<sup>14</sup> Sehingga nasabah merupakan orang atau badan hukum yang bisa berhubungan dengan bank atau menjadi pelanggan bank baik dalam penggunaan produk maupun fasilitas bank.

---

<sup>12</sup> Dwi Suyikyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam* (Jakarta: ISBN, 2009), hlm. 184.

<sup>13</sup> Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, (Surabaya: Media Publishing, 2020). Hlm.32

<sup>14</sup> M. Nur Rianto Al Arif, “ *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*”. (Bandung: Alfabeta, 2012). hlm. 189

Beberapa arti kepuasan di sampaikan oleh pakar berikut: Engel, Blackwell dan Miniard mendefenisikan kepuasan sebagai: “evaluasi pasca konsumsi dimana suatu alternatif yang di pilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan”. Mowen dan Minor mengertikan kepuasan sebagai: “segala sikap nasabah terhadap pelayanan yang baik setelah mereka mendapatkan apa yang di peroleh.”<sup>15</sup>

Jadi kepuasan nasabah merupakan harapan awal atau bisa di sebut dengan ekspektasi dari setiap nasabah untuk mendapatkan sesuatu, baik itu jasa ataupun produk. Dengan membandingkan antara harapan sebelum melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan. Setelah bisa membandingkan harapan awal dengan harapan akhir maka akan di tarik suatu kesimpulan puas ataupun tidak puas.

Dari beberapa penjelasan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan adalah rasa senang atau tidak senang nasabah setelah membandingkan kinerja layanan yang diberikan oleh bank dengan harapannya. Apabila hubungan nasabah dengan bank terjalin dengan baik maka pihak nasabah akan membeli setiap produk baru yang ditawarkan oleh bank.

---

<sup>15</sup> Ujang Sumarwan, “*Perilaku Nasabah Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran Edisi Kedua*”, (Bogor: Ghalia Indonesia,2011), hlm. 386.

## **b. Manfaat Kepuasan Nasabah**

Ali Hasan mengatakan, Ada beberapa hal manfaat kepuasan nasabah. Perencanaan, implementasi, dan pengendalian program kepuasan nasabah memberikan manfaat sebagai berikut:<sup>16</sup>

### 1) Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah

Persaingan dengan perang harga, pemotongan harga dianggap oleh banyak perusahaan menjadi senjata ampuh untuk meraih pangsa pasar. Cukup banyak fakta bahwa nasabah yang bersedia membayar harga yang lebih mahal untuk pelayanan dan kualitas lebih baik. Strategi fokus pada kepuasan nasabah merupakan alternatif dalam upaya mempertahankan nasabah untuk menghadapi para pesaing yang menggunakan biaya lebih rendah.

### 2) Manfaat Ekonomis

Mempertahankan dan memuaskan nasabah saat ini jauh lebih murah dibandingkan terus menerus menarik nasabah baru.

### 3) Reduksi sensitivitas harga

Nasabah yang puas terhadap suatu bank cenderung lebih jarang memikirkan harga akan pelayanan yang ia terima. Dalam banyak kasus, kepuasan nasabah mengalih fokus pada harga dan kualitas.

### 4) Kunci sukses bisnis masa depan

a) Kepuasan nasabah merupakan strategi bisnis jangka panjang, membangun dan memperoleh produk perusahaan dibutuhkan waktu

---

<sup>16</sup> Ali Hasan, *Op.Cit.*, hlm. 52.

yang cukup lama, diperlukan investasi besar pada serangkaian aktivitas bisnis untuk membahagiakan nasabah.

- b) Program kepuasan nasabah relatif mahal dan hanya mendatangkan laba jangka panjang yang bertahan lama.
- c) Kepuasan nasabah merupakan indikator kesuksesan bisnis masa depan yang mengukur kecendrungan reaksi nasabah terhadap perusahaan yang akan datang.

### **c. Faktor-faktor Pendukung Kepuasan Nasabah**

Untuk memuaskan nasabah tentunya perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Kesamaan makna antara nasabah dan konsumen yang di bedakan pada lingkup status pengguna produk dan jasanya, maka faktor kepuasan konsumen hampir sama dengan faktor kepuasan nasabah, Menurut Handi Irwan ada lima faktor yang menentukan kepuasan nasabah yaitu:<sup>17</sup>

#### **1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan mengendalikan atas keunggulan untuk memenuhi keinginan nasabah. Kualitas pelayanan merupakan salah satu yang harus di kerjakan dengan baik, karena adanya kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan retensi pelanggan, keuntungan, citra perusahaan, dan keinginan pelanggan sehingga dapat mempertahankan suatu perusahaan.

---

<sup>17</sup> Nugroho j. Setiadi, *Perilaku Konsumen persektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2019.), hlm. 124

## 2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya.<sup>18</sup> Kepuasan nasabah pada dasarnya merupakan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima. Kepuasan nasabah sangat penting bagi suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan dimana pelayanan yang baik memegang peran utama dalam memberikam kepuasan nasabahnya.

## 3. Citra Perusahaan

Citra perusahaan merupakan persepsi dan kesan masyarakat terhadap suatu perusahaan, dimana nasabah akan memebrikan citra yang baik bagi suatu perusahaan jika perusahaan mampu memberikan citra yang positif. Citra perusahaan sangat penting bagi suatu perusahaan, karena akan berpengaruh terhadap seluruh elemen yang ada dalam perusahaan tersebut.

## 4. Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan merupakan harapan umum yang dimiliki seseorang bahwa kata-kata yang di berikan oleh suatu perusahaan dapat diandalkan. Kepercayaan merupakan salahsatu yang sangat penting bagi sebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti.

---

<sup>18</sup>Handi Irawan, *Membadah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*, (Jakarta:Gramedia, 2003). Hlm. 22.

## 5. Komitmen Nasabah

Komitmen nasabah merupakan suatu sikap yang merupakan untuk mempertahankan keterhubungan jangka panjang karena hubungan tersebut dirasa dan memberikan manfaat.

### d. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam

Berdasarkan konsep ekonomi menyatakan bahwa kepuasan nasabah terjadi telah terpenuhinya kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang tersebut. Kebutuhan fisik bukan dalam arti keinginan semata, akan tetapi kebutuhan yang memiliki nilai manfaat tertentu (berdasarkan pada tingkat kemaslahatan). Sedangkan kebutuhan non fisik berupa nilai ibadah yang didapati dari apa yang telah dilakukan.

Untuk mencapai tingkat kepuasan dalam kegiatan konsumsi, islam memberikan beberapa paduan yang di dalamnya menyiratkan batasan kepuasan dalam pandangan islam, tentunya dengan memperhatikan kemaslahatan.

Sebagai firman Allah dalam QS. Sad ayat 24<sup>19</sup>

قَالَ لَقَدْ ظَلَمَكَ بِسُؤَالِ نَعَجْتِكَ إِلَىٰ نِعَاجَةٍ وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْخُلَطَاءِ لَيَبْغِي  
بَعْضُهُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَقَلِيلٌ مَّا هُمْ وَظَنَّ دَاوُدُ  
أَنَّمَا قَتَلْتُهُ فَأَسْتَغْفَرَ رَبَّهُ وَخَرَّ رَاكِعًا وَأَنَابَ ﴿۝۲۴﴾

Artinya: “Dia (Daud) berkata, “Sungguh, dia benar-benar telah berbuat zalim kepadamu dengan meminta kambingmu itu untuk (digabungkan) kepada kambing-kambingnya. Sesungguhnya banyak di antara

---

<sup>19</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-quran dan Terjemahan* (Surabaya:Halim, 2013), hlm. 24.

orang-orang yang berserikat itu benar-benar saling merugikan satu sama lain, kecuali orang-orang yang beriman dan beramal saleh, dan sedikit sekali mereka itu.” Daud meyakini bahwa Kami hanya mengujinya. Maka, dia memohon ampunan kepada Tuhannya dan dia tersungkur jatuh serta bertobat.(QS. Sad ayat 24)

Dari Ibnu Umar r.a. Rasullullah SAW bahwasanya beliau bersabda “apabila dua orang telah melakukan jual beli, maka tiap-tiap orang dari keduanya boleh khiyar selama mereka sebelum berpisah, dan keduanya masih berkumpul, atau salah satu dari keduanya telah member khiyar kepada yang lain, dan keduanya telah melakukan jual beli atas dasar khiyar, khiyar itu, maka sesungguhnya jual beli itu haruslah dilakukan atas yang demikian. Jika keduanya telah berpisah sesudah melakukan jual beli, sedang yang satu lagi belum meninggalkan (tempat jual beli maka jual beli itu harus berlaku demikian” (HR. Bukhari).<sup>20</sup>

Berdasarkan dalil di atas sangatlah jelas bahwa kriteria kepuasan dalam Islam yaitu apabila telah terpenuhinya kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang. Dalam pemenuhan kebutuhan fisik, di harapkan bagi umat Islam agar memperhatikan tentang yang hak maupun yang batil. Maka sebagai muslim hendaknya agar tetap menjaga hubungan yg baik.

Sedangkan mengenai kebutuhan non fisik dalam Islam merupakan kebutuhan yang mementingkan kemaslahatan, sehingga tidak lupa untuk membayar zakat dan infak. Islam juga mengajarkan indahnya berbagi terhadap sesama. Karena zakat merupakan salah satu wujud mensucikan atau membersihkan harta ataupun badan.

---

<sup>20</sup>*Shahih Bukhari Jilid 1-IV*, Penerjemaah Zainuddin Hamidy dkk (Jakarta: Bumirestu, 1992), hlm. 265

### e. Indikator Kepuasan Nasabah

Hawkins dan Lonley dikutip dalam Triptono indikator/atribut pembentuk kepuasan nasabah sebagai berikut.<sup>21</sup>

#### 1) Kepuasan Harapan

Kesesuaian harapan merupakan kesesuaian antara kinerja produk yang di harapkan pelanggan dengan yang dirasakan oleh nasabah.

#### 2) Minat berkunjung kembali

Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan nasabah untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.

#### 3) Kesediaan merekomendasikan

Kesediaan merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

### f. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah dapat dikur dengan beberpa metode, menurut Kotler ada empat metode dalam pengukuran kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut:<sup>22</sup>

#### 1) Sistem keluhan dan saran

Merupakan perusahaan yang fokus kepada nasabah mempermudah nasabahnya untuk memberikan saran dan keluhan terhadap perusahaan. Setiap perusahaan perlu memberikan kesempatan yang luas untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan nasabahnya

---

<sup>21</sup>Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar* (Malang: CV. Literasi Nusantara, 2021), hlm.61

<sup>22</sup>M. Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, hlm. 204-205

## 2) Survei kepuasan nasabah

Perusahaan harus menghubungi para nasabah yang berhenti membeli atau yang telah beralih ke pemasok lain guna mempelajari alasan kejadian itu. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau nasabah diminta mengisi angket.

## 3) Pembeli bayangan

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan nasabah adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai nasabah.

## 4) Analisa nasabah yang lari

Perusahaan-perusahaan harus menghubungi para nasabah yang telah berhenti membeli produk perusahaan ataupun telah berpindah pada pemasok lain untuk mempelajari sebabnya.

## **2. Pelayanan Bank syariah**

### **a. Pengertian Pelayanan Bank Syariah**

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang dilakukan atau di tawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat di mikiki. Menurut Schnoor dan Tjiptono, pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang akan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan serta adanya rekomendasi kepada orang

lain dari mulut ke mulut, sehingga akan tercipta pelanggan baru.<sup>23</sup>

### **b. Konsep Pelayanan**

Pelayanan timbul dari kreativitas para pelaku bisnis yang kemudian di ikuti dengan organisasi nirbala dan instansi pemerintah. Ada empat faktor dalam pelayanan yaitu sebagai berikut:<sup>24</sup>

- 1) *Ability* (Kemampuan), merupakan suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima.
- 2) *Attitude* (Sikap), merupakan sikap dan perilaku yang harus di tonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi nasabah.
- 3) *Attention* (perhatian), yaitu suatu karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap nasabah, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah tetapi pemahaman atas saran dan kritiknya.
- 4) *Appereance* (Penampilan) merupakan suatu penampilan pegawai perusahaan baik yang bersifat fisik maupun non fisik maupun merefleksikan kepercayaan diri nasabah.

### **c. Dimensi Pelayanan**

Ada lima dimensi yang menjadi tolak ukur dari kualitas pelayanan yang disebut dengan SERQUAL (*Service Quality*) yaitu sebagai berikut:<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup>Engkur “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Jakarta tahun 2018” *Jurnal Akuntansidan Manajemen*, Vol 14 no.01, April 2018. hlm 24

<sup>24</sup>M. Nur Rianto, *Dasar dasar Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Alfabeta, 2012), hlm. 211

<sup>25</sup>Rahmad Lupiyoadi & Hamdani, *manajemen Pemasaran jasa* (Jakarta: salembah Empat, 2013), hlm. 182

- a) bukti fisik (*Tangibles*) yaitu berupa penampilan fisik, peralatan, sebagai materi komunikasi, dan sarana prasarana fisik perusahaan.
- b) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang dijanjikan dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan memuaskan.
- c) Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan tepat waktu.
- d) Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya nasabah kepada perusahaan.
- e) Empati (*Empathy*) yaitu kesediaan karyawan memberikan perhatian mendalam dan khusus kepada nasabah dengan tujuan untuk dapat memahami keinginan dari nasabah.

#### **d. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik**

Menurut Kasmir, adapun ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu sebagai berikut:

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
- 2) Tersedia karyawan yang baik
- 3) Bertanggung jawab
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat dalam melayani nasabah di harapkan karyawan harus melakukan sesuai prosedur
- 5) Mampu berkomunikasi
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

### e. Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan adalah mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*.<sup>26</sup> Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.

Tujuan pelayanan dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya, dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dengan melampaui harapan nasabah dan harapan yang memiliki ciri khas kualitas. Agar kita dapat memenangkan tender suatu bisnis, atau memberikan sejumlah uang kepada hakim atau penguasa agar kita dapat memperoleh hukuman yang lebih ringan atau termasuk dalam kategori suap (*risywah*).

### f. Indikator Pelayanan Bank Syariah

Menurut Tjiptono dalam buku Rudy Haryanto buku manajemen pemasaran bank syariah, Indikator pelayanan Bank Syariah adalah sebagai berikut:<sup>27</sup>

#### 1) Jaminan (*Jaminan*)

Dimensi ini mendeskripsikan pengetahuan dan kesopanan karyawan atau pegawai serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya nasabah kepada Bank Syariah.

---

<sup>26</sup> Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2003), hlm. 26.

<sup>27</sup> Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Jawa Barat: Duta Creative, 2020)., hlm. 29.

## 2) Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik merupakan penampilan fisik, peralatan, personel dan materi komunikasi serta dapat juga berkenaan kemampuan Bank Syariah menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

## 3) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang di janjikan dengan akurat dan terpercaya.

## 4) Empati (*Empaty*)

Empati merupakan kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian bagi pelanggan.

## 5) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan merupakan kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan jasa dengan cepat di tambah dengan memberikan jasa dengan cepat di tambah dengan pemberian informasi yang jelas.

### 3. Produk Bank Syariah

#### a. Pengertian Produk Bank syariah

Menurut Kasmir produk adalah suatu himpunan dari atribut-atribut fisik atau abstrak yang mungkin akan diterima pembeli sebagai kebutuhannya<sup>28</sup>. Sedangkan menurut Kotler produk adalah setiap tawaran yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan.<sup>29</sup>

Dari beberapa pengertian tersebut bahwa produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik itu bersifat fisik ataupun abstrak, berguna dalam

---

<sup>28</sup>Kasmir, *PemasaranBank*, (Jakarta:Kencana,2005),hlm.136

<sup>29</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi 13*, Terjemahan Bob Sabran ( Jakarta: Erlangga, 2009), hlm.13

hal memenuhi kebutuhan sehari-hari sehingga sesuatu yang sifatnya abstrak ataupun berwujud tersebut yang ingin dimiliki atau digunakan oleh nasabah.

#### **b. Karakteristik Produk Bank Syariah**

Implementasi transaksi yang sesuai dengan paradigma dan asas transaksi syariah harus memenuhi karakteristik dan persyaratan sebagai berikut:

- 1) Transaksi hanya dilakukan berdasarkan prinsip saling paham dan saling ridha.
- 2) Prinsip kebebasan bertransaksi diakui sepanjang objeknya hallal dan baik (*thayib*).
- 3) Uang hanya berfungsi sebagai alat tukar dan satuan pengukur nilai, bukan sebagai komoditas.
- 4) Tidak mengandung unsur riba.
- 5) Tidak mengandung unsur *gharar*.
- 6) Tidak mengandung unsur *haram*.
- 7) Tidak ada unsur rekayasa permintaan (*najasy*), dan penawaran (*ikhtikar*).<sup>30</sup>

Berdasarkan uraian tersebut setelah terpenuhinya kriteria diatas, maka produk perbankan syariah layak digunakan atau beroperasi sesuai dengan prinsip syariah. Tentunya dari ke dua sebelas karakteristik tersebut memiliki alasan tertentu dan juga melalui pertimbangan yang matang demi terciptanya karakter-karakter yang kelak dapat dipergunakan dengan baik

---

<sup>30</sup> Sumar'in, *konsep Kelembagaan Bank Syariah*, (Yogyakarta:Graha Ilmu,2012), hlm.66

dan juga berdasarkan procedural yang berlaku. Setelah adanya karakter dari produk bank syariah tentunya tidak terlepas dari idealnya suatu produk bank syariah, demi terciptanya suatu produk yang dapat berjalan sesuai dengan prinsip syariah juga dapat bersaing dengan produk bank konvensional, namun tidak sebatas itu saja karena bank syariah memiliki berbagai kendala dalam mengembangkan produknya.

### c. Produk Perbankan Syariah

Berdasarkan kegiatannya bahwa produk bank syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu produk penyaluran dana bank syariah, produk penghimpunan dana bank syariah dan produk jasa yang diberikan bank kepada nasabahnya.<sup>31</sup>

#### 1) Produk Penyaluran Dana Bank Syariah

- a) Transaksi pembiayaan dengan prinsip jual beli (Ba'i) pembiayaan ini ditujukan untuk memiliki barang. Dimana transaksinya dibedakan berdasarkan bentuk pembayarannya dan waktu penyerahan barang tersebut, seperti pembiayaan *murabahah*, *salam*, *isthisnā*.
- b) Transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk mendapatkan jasa dilakukan dengan prinsip sewa (*ijarah*). Transaksi ini ditujukan pada pemindahan manfaat. Pada dasarnya *ijarah* hampir sama dengan prinsip jual beli, namun perbedaannya terletak pada objek transaksinya, seperti *ijarah muntahiyah bittamlik*.

---

<sup>31</sup>Abdul Nasser Hasibuan, dkk, *Audit Bank Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2020), hlm. 24.

- c) Transaksi pembiayaan untuk usaha kerja sama yang ditujukan untuk mendapatkan sekaligus jasa dan barang dengan prinsip bagi hasil (syirkah), seperti *musyarakah*, *mudōrabah*.

## 2) Produk Penghimpunan Dana

- a) Prinsip *Wadi'ah*, prinsip wadiah yang diterapkan adalah *wadi'ah yad dhamānah* yang diterapkan pada produk rekening giro. *Wadi'ah domānah* berbeda dengan *wadi'ah amanah*. Dalam *wadi'ah amanah*, pada prinsipnya harta yang dititipkan tidak boleh dimanfaatkan oleh bank. Sedangkan *wadi'ah domānah*, pihak bank bertanggung jawab penuh atas barang tersebut.<sup>32</sup>
- b) Prinsip *Mudārabah*, prinsip ini dimana nasabah sebagai *shahibul maal* dan bank sebagai *mudārib*, seperti *mudōrabah muṭlaqah*, *mudōrabah muqayyah on balance sheet*, *mudharabah muqayyah off balance sheet*.

## 3) Produk Jasa Bank Syariah

- a) *Hiwalah* (alih hutang piutang), dimana transaksi dalam mengalihkan utang piutang dan pihak bank hanya mendapat ganti biaya atas jasa pemindahan piutang.
- b) *Rahn* (gadai), dimana tujuan *rahn* adalah memberikan jaminan kepada bank dalam memberikan pembiayaan.
- c) *Qard* (pinjaman uang), biasanya *qardh* diberikan oleh bank dalam bentuk talangan haji.

---

<sup>32</sup>Abdul Nasser Hasibuan, dkk, hlm. 26.

- d) *Wakālah* (perwakilan), dalam perbankan *wakalah* terjadi apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti pembukuan L/C, inkaso dan transfer uang.
- e) *Kafālah* (garansi bank), dapat diberikan dengan tujuan untuk menjamin pembayaran suatu kewajiban pembayaran.
- f) *Syarf* (jual beli valuta asing), jual beli sejenis ini penyerahan harus dilakukan pada waktu sama.<sup>33</sup>

#### **d. Indikator Produk**

Adapun indikator dari produk menurut Gravin dan Lovelock dalam buku Rudy Haryanto buku manajemen pemasaran bank syariah adalah sebagai berikut:<sup>34</sup>

##### 1) *Performance* (kinerja)

Kinerja berkaitan dengan dengan aspek fungsional dari barang itu dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan konsumen ketika membeli suatu barang

##### 2) *Durability* (Daya Tahan)

Daya tahan berkaitan erat dengan dengan daya tahan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.

##### 3) *Features* (fitur)

Fitur merupakan ciri keistimewaan karakteristik sekunder (tambahan) atau pelengkap dari kinerja.

---

<sup>33</sup>Abdul Nasser Hasibuan, dkk, hlm. 28.

<sup>34</sup>Rudy Haryanto, hlm. 22.

4) *Reliability* (kehandalan)

Kehandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan tingkat keberhasilan dalam penggunaan barang.

**B. Penelitian Terdahulu**

Adapun penelitian terdahulu yang sejalan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel. II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Judul peneliti	Hasil Penelitian
1.	Resita Cahyani (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bni Syariah Cabang Makassar	Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Variabel pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uji simultan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas produk dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Makassar.
2.	Hanifatul Fitriah (Skripsi IAIN Padangsidempuan, 2019)	Pengaruh Produk dan Pelayanan terhadap Minat Menabung Masyarakat Desa Pidoli di Bank Syariah Mandiri	Hasil pengukuran secara parsial (uji t) variabel produk mempunyai pengaruh terhadap minat menabung Hasil penelitian

		Panyabungan	secara parsial (uji t) variabel pelayanan mempunyai pengaruh terhadap minat menabung secara simultan (uji f) menunjukkan bahwa variabel produk dan pelayanan mempunyai pengaruh terhadap minat menabung bagi Bank Syariah di Panyabungan.
3.	Budi Gautama Siregar (Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosial dan Keislaman, Vol. 04 No. 1 Juni 2018)	Pengaruh Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Marhamah	Ini menunjukkan secara parsial (uji t) menyatakan bahwa, Produk berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah. Promosi berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah. Hasil penelitian secara simultan (uji F) menyatakan bahwa Produk dan Promosi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah.
4.	Reza Fahlevi Pohan (Skripsi IAIN Padangsidempuan,	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pal IV Pijorkoling Padangsidempuan	Diperoleh R square sebesar 0,820 hal ini berarti variabel kualitas pelayanan mampu menerangkan variabel kepuasan pasien Puskesmas Pal IV Pijorkoling

	2017)		Padangsidempuan sebesar 82%, sedangkan sisanya sebesar 18% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Uji hipotesis menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Pal IV Pijorkoling Padangsidempuan
5.	Nurfadlilah (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Ratulangi	Tidak berpengaruh secara parsial pelayanan terhadap kepuasan nasabah di bank syariah. Secara simultan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dalam bentuk kehandalan, bentuk fisik dan jaminan terhadap kepuasan nasabah bank syariah ratulangi

Adapun persamaan dan perbedaan peneliti ini dengan penelitian sebelumnya yaitu:

Budi Gautama Siregar, Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang produk. Perbedaan penelitian ini adalah pada lokasi dan studi kasus yang diteliti dimana pada penelitian itu yaitu di Bank Syariah dengan Bank Sumut Cabang syariah Padangsidempuan.

Nurfadillah, Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas

kepuasan pelayanan. Perbedaan penelitian ini adalah pada lokasi dan studi kasus yang diteliti dimana pada penelitian itu yaitu di Bank Syariah Ratu Langi.

Hanifatul Fitriah, Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelayanan dan produk. Perbedaan penelitian ini adalah pada lokasi dan studi kasus yang diteliti dimana pada penelitian itu yaitu di Bank Syariah Kota Padangsidempuan dengan Bank Syariah Mandiri.

Resita Cahyani, Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelayanan dan produk. Perbedaan penelitian itu yaitu di Bank Syariah Padangsidempuan dengan Bank Bni Syariah Cabang Makassar.

Reza Fahlevi Pohan, Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kepuasan pelayanan.

### **C. Kerangka Pikir**

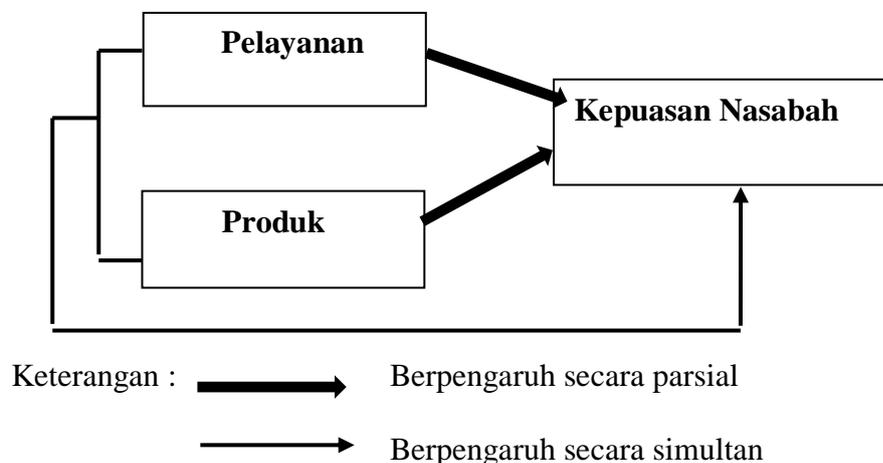
Kerangka berpikir adalah penjelasan sementara terhadap suatu jenis gejala yang menjadi objek permasalahan kita. Berdasarkan kajian teori di atas peneliti mengkaji dan meneliti bagaimana pengaruh pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidempuan). Kerangka pikir dibuat untuk menggambarkan hubungan antara variabel independen, dengan variabel dependen. dimana pelayanan sebagai (X1) dan produk sebagai (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y).<sup>35</sup> Kerangka berpikir ini disusun dengan berdasarkan pada tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan atau terkait.

Maka penelitian membuat sebuah kerangka pikir sebagai berikut:

---

<sup>35</sup>Budi Guatama Siregar, "Pengaruh Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan". dalam *Jurnal Penelitian Ilmu Sosial dan Keislaman*, Vol. 04, No. 1, Juni 2018.

**Gambar II.1**  
**Kerangka Pikir**



Berdasarkan gambar kerangka pikir diatas dapat dijelaskan bahwa panah pelayanan (X1) dan kepuasan nasabah (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis adalah asumsi atau jawaban sementara mengenai suatu rumusan masalah. Dalam pengujian hipotesis pengujian dimulai dengan menerima hipotesis tertentu sebagai sebuah kebenaran. Hipotesis yang dimulai dengan kebenaran disebut sebagai  $H_a$  atau sebaliknya hipotesis apabila data yang tidak mendukung atau berlawanan maka disebut sebagai  $H_0$ .<sup>36</sup>

$H_{01}$  : Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan)

<sup>36</sup>Joko Ade Nursiyono dan Febry Wahyuningtyas, *Pengantar Statistika Dasar*, (Bogor: In Media, 2017), hlm.

- $H_{a1}$  : Terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan)
- $H_{02}$ : Tidak Terdapat pengaruh produk terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan)
- $H_{a2}$  : Terdapat pengaruh produk terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan)
- $H_{03}$  : Tidak terdapat pengaruh pelayanan dan produk secara simultan terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan)
- $H_{a3}$ : Terdapat pengaruh pelayanan dan produk secara simultan terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Dan Waktu penelitian**

Penelitian dilakukan di Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan. Penelitian ini di mulai bulan Desember 2021 sampai dengan Maret 2022.

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

Di tinjau dari penelitian sampel dan sesuai dengan sifat permasalahan dan objek kajian, maka penelitian ini adalah jenis-jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dimana dengan meneliti hubungan antarvariabel. Variabel ini diukur sehingga data yang terdiri berupa angka-angka dan dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik. Penelitian dengan menggunakan pendekatan lapangan, dengan kegiatan seperti menyebarkan angket kepada responden, mengolah data dan menganalisis data yang diperoleh dari responden.<sup>37</sup>

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

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

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi juga bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda alam lainnya.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup>Juliansyah Noor, *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 38

<sup>38</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 20.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penelitian dapat menyimpulkan bahwa yang di maksud dengan populasi dalam penelitian ini adalah data tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk bank syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan). Tidak hanya bergantung pada sumber primer, tetapi juga melalui sumber lain yang dapat memberikan informasi tentang obyek yang di teliti. Adapun populasi pada penelitian ini yang berjumlah 2501 orang.

## 2. Sampel

Pada dasarnya sampel adalah bagian dari populasi atau unit penelitian yang mewakili populasi yang ada. Jadi sampel adalah sebagian terkecil dari populasi yang akan di teliti sebagai dasar untuk menarik kesimpulan dalam suatu penelitian ilmiah yang tentunya berlaku pada keseluruhan populasi yang telah di tentukan. Penentuan sampel itu dapat di pengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari penulis maupun kondisi tempat dan waktu yang di butuhkan dalam penelitian. Pengambilan sampel pada penelitian ini memakai rumus slovin, yaitu:<sup>39</sup>

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

Keterangan:

n= Jumlah Sampel

N= Jumlah Populasi

e = Tingkat Error (Batas Toleransi Kesalahan)

---

<sup>39</sup>Ricki Yuliardi & Zuli Nuraeni, *Statistik Penelitian: Pluss Tutorial SPSS*, (Yogyakarta:Imnosain, 2017) hlm. 17.

Sesuai dengan rumus diatas, sehingga di peroleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{2501}{1 + 2501 (0.1^2)}$$

$$n = \frac{2501}{1+2501(0,01)}$$

$$n = \frac{2501}{1 + 25,01}$$

$$n = \frac{2501}{26,01}$$

$$n = 96,1553$$

$$= 97$$

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan di temui cocok sebagai sumber data.<sup>40</sup>

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

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama dari hasil individu atau data yang belum diolah seperti hasil wawancara dan hasil pengisian kuesioner dan diolah secara langsung oleh peneliti dari

---

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm .85

objeknya. Data primer ini belum mampu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan sehingga perlu diolah lebih lanjut.<sup>41</sup> Dalam penelitian ini sumber dari data primer adalah mahasiswa IAIN Padangsidempuan yang berhubungan dengan bank syariah

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang menerbitkan yang telah diolah lebih lanjut dan data yang bersifat siap pakai, baik itu dikumpul oleh suatu pihak, instansi atau data yang sudah dipublikasikan.<sup>42</sup> Data sekunder yang digunakan seperti sejarah dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Visi misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

## E. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang digunakan untuk mengumpulkan data atau mengukur objek dari suatu variabel penelitian untuk mendapatkan data yang benar demi kesimpulan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya, maka diperlukan instrumen yang valid dan konsisten serta tepat dalam memberikan data hasil penelitian.<sup>43</sup> Instrumen pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah menggunakan angket/kuesioner. Dimana teknik angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden

---

<sup>41</sup> Tony Wijaya, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 20.

<sup>42</sup> Tony Wijaya

<sup>43</sup> Febrinawati Yusup, "Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif", *Jurnal Ilmiah Kependidikan*, Vol 7, No. 1, Januari-Juni 2018, hlm. 17

dengan harapan memberikan jawaban ataupun respon terhadap daftar pertanyaannya.<sup>44</sup>

## F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah informasi yang di dapat melalui pengukutran-pengukuran tertentu untuk di gunakan sebagai landasan dalam menyusun argumentasi logis menjadi fakta. Sedangkan fakta adalah kenyataan yang telah di uji kebenarannya secara empirik.<sup>45</sup>

### 1. Teknik Wawancara

Wawancara adalah pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden secara lisan. Wawancara yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang ingin diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit.<sup>46</sup>

### 2. Teknik Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu bentuk pengumpulan data mengenai variabel yang berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya.<sup>47</sup>

### 3. Teknik Angket

Teknik angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan

---

<sup>44</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2013), hlm. 49.

<sup>45</sup>Abdurrahman Fathani, *Metode Penelitian*, hlm.104

<sup>46</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 137

<sup>47</sup>*Idid*, hlm. 274

harapan memberikan respon atas pertanyaan tersebut.<sup>48</sup> Jadi kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberi serangkaian pertanyaan-pertanyaan untuk memperoleh informasi.

**Tabel III.1**  
**Skala Likert**

<b>Kategori</b>	<b>Pernyataan Positif</b>	<b>Pernyataan Negatif</b>
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Kurang Setuju	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

### **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian ataupun menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh. Metode analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan dalam penelitian tersebut. Adapun *software* yang digunakan dalam analisis data ini adalah *Software Statistical Product Service Solution (SPSS) Versi 22* dengan bentuk analisis data sebagai berikut:

#### **1. Uji Validitas**

Validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen yang bersangkutan mampu mengukur apa yang akan diukur. Suatu instrumen pengukuran valid jika mengukur atau menggambarkan apa yang dinyatakan untuk mengukur atau menggambarkannya. Tinggi rendahnya validitas

---

<sup>48</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 49

instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor variabel jawaban masing-masing responden dengan total skor masing-masing variabel. Untuk mengetahui kevalidan data jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka dikategorikan valid sebaliknya apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka data tidak signifikan/tidak valid.<sup>49</sup>

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkenaan dengan tingkat keajegan atau ketetapan hasil pengukuran. Suatu instrumen dikatakan memiliki tingkat reliabilitas apabila instrumen tersebut digunakan mengukur aspek yang diukur beberapa kali hasilnya sama atau relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek belum berubah. Variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach alpha*  $> 0,6$ .<sup>50</sup>

## 3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak<sup>51</sup>. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan

---

<sup>49</sup> Ricki Yuliardi dan Zuli Nuraeni, hlm. 91-93.

<sup>50</sup> Ricki Yuliardi dan Zuli Nuraeni, hlm. 124.

<sup>51</sup> Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014), hlm. 90.

normalis harus terpenuhi, yaitu data berasal distribusi yang normal. Jika data tidak berdistribusi normal atau jumlah sampel sedikit dan jenis data adalah nominal atau ordinal maka metode yang digunakan adalah statistik nonparametrik. Dalam penelitian ini akan digunakan uji *One Sampel Kolmogrov-Smirnow* dengan menggunakan taraf signifikan  $\alpha = 0,1 >$  nilai sig SPSS, maka dapat dikatakan bahwa data mengikuti distribusi normal dan sebaliknya.<sup>52</sup>

#### 4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan sebuah model regresi yang akan digunakan untuk melakukan peramalan. Sebuah model yang baik adalah model dengan kesalahan peramalan yang seminimal mungkin. Karena itu, sebuah model sebelum digunakan seharusnya memenuhi beberapa asumsi, yang biasa disebut asumsi klasik.<sup>53</sup> Uji asumsi klasik terdiri dari:

#### 5. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi masing-masing variabel saling berhubungan. Semakin kecil kolerasi diantara variabel bebasnya, maka semakin baik model regresi yang akan diperoleh. Suatu model regresi dikatakan bebas dari multikolinearitas adalah “Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10 dan *Tolerance* lebih dari 0,1.”<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup> Husein Umar, hlm. 181.

<sup>53</sup> Singgih Santoso, *Panduan Lengkap SPSS Versi 23*, (Jakarta: Alex Media Komputindo, 2016), hlm. 368.

<sup>54</sup> *Ibid.*, hlm. 103.

a. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual semua pengamatan pada model regresi. Persyaratan yang harus dipenuhi pada model regresi adalah adanya gejala heteroskedastisitas. Pengujian terdapat atau tidaknya heteroskedastisitas digunakan *scatterplot* dengan syarat tidak memperlihatkan pola tertentu, misal seperti titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur bergelombang, melebar kemudian menyempit atau pola menaik ke kanan atas atau menurun ke kiri atas atau pola tertentu.

6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi  $R^2$  pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas. Semakin besar nilai  $R^2$  (mendekati 1), berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (dalam arti 1% variabel independen bisa menjelaskan variabel dependen sebesar 100%).

Pengambilan keputusan koefisien determinasi yaitu: apabila semakin besar nilai  $R^2$  (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin baik. Apabila nilai  $0 \leq R^2 \leq 1$  bisa diartikan sebagai berikut:<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup>Setiawan & Dwi Endah Kusri, *Ekonometrika* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), hlm 64

- 1)  $R^2 = 0$ , berarti tidak ada hubungan antara X dan Y, atau Model regresi yang terbentuk tidak tepat untuk meramalkan Y.
- 2)  $R^2 = 1$ , berarti ada hubungan antara X dan Y, atau model regresi yang terbentuk dapat meramalkan Y secara sempurna.

## 7. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah “regresi linear dimana sebuah variabel terikat (variabel Y) dihubungkan dengan dua atau lebih variabel bebas (variabel X). Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) yaitu pelayanan (X1) dan produk (X2) terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah. Adapun persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:<sup>56</sup>

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$KN = a + b_1 PL + b_2 PD + e$$

Keterangan:

a : Konstanta

$b_1b_2$ : Koefisien regresi

KN : Kepuasan Nasabah

PL : Pelayanan

PD : Produk

$e$  : *Standard Error Term*

---

<sup>56</sup>Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004), hlm. 74.

## 8. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atau dugaan sehingga untuk membuktikan benar tidaknya dugaan tersebut perlu diuji terlebih dahulu.<sup>57</sup>

### a. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Koefisien regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen.<sup>58</sup> Dalam hal ini untuk mengetahui apakah secara parsial Pelayanan, Produk berpengaruh atau tidak terhadap Tabungan Kepuasan nasabah pada Bank Syariah. Dengan kriteria pengujian:<sup>59</sup>

a) Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

b) Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### b. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji F ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X1, X2) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Untuk melihat hipotesis diterima atau ditolak dengan ketentuan sebagai berikut:

a) Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

c) Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.<sup>60</sup>

---

<sup>57</sup>Toha Anggoro, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Universitas Terbuka 2008), hlm. 27

<sup>58</sup>*Ibid*, hlm. 238.

<sup>59</sup>Muhajir Nasir, *Statistik Pendidikan*, (Yogyakarta: Media Akademia, 2016), hlm. 85.

<sup>60</sup>Muhajir Nasir, hlm. 156.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan**

##### **1. Sejarah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Padangsidimpuan berdiri pada tahun 2012. FEBI berdiri bersamaan proses alih status STAIN Padangsidimpuan menjadi IAIN Padangsidimpuan berdasarkan peraturan Presiden 52 Tahun 2013 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Padangsidimpuan menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan yang ditandatangani oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 30 Juli 2013. Perpres ini di undang pada tanggal 6 Agustus oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsudin Pada Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122.<sup>61</sup>

Tindak lanjut dari perpres tersebut adalah lahirnya Peraturan Menteri Republik Indonesia No. 93 Tahun 2013 tentang Menteri Agama Tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Padangsidimpuan yang diundang di Jakarta pada tanggal 12 Desember 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM, Amir Syamsudin pada Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1459. Melalui peningkatan status ini, IAIN Padangsidimpuan memiliki empat fakultas, yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum (FASIH). Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK),

---

<sup>61</sup> Tim Penyusunan Buku Panduan Akademik, *Profil Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan Tahun 2016* (Padangsidimpuan, IAIN Padangsidimpuan, 2016), hlm. 3.

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK), dan satu prodi program Pasca Sarjana. IAIN Padangsidempuan dipercaya untuk melaksanakan arahan Kementerian Agama untuk mewujudkan intergrasi dan interkoneksi dan menghilangkan dikotomi ilmu pengetahuan, meskipun terbatas pada ilmu-ilmu sosial dan humaniora. FEBI merupakan fakultas termuda dari segi pengalaman meskipun keempat fakultas sama lahirnya, sebab (tiga) merupakan peningkatan status dari jurusan yang ada ketika masih dibawah bendera STAIN.<sup>62</sup>

Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si dilantik oleh rektor IAIN Padangsidempuan Dr. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag menjadi Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan. Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dekan dibantu oleh Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si selaku wakil dekan bidang akademik dan pengembangan lembaga. Drs. H. Armyan Hasibuan, M.A selaku wakil dekan bidang administrasi umum, perencanaan dan keuangan, dan Dra. Replita, M.Si selaku wakil dekan kemahasiswaan dan kerjasama.<sup>63</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan saat ini memiliki 5 Program Studi yaitu Perbankan Syariah, Ekonomi Syariah, Manajemen Keuangan Syariah, Manajemen Bisnis Syariah dan Akuntansi Syariah.

---

<sup>62</sup>*Ibid.*, hal. 15

<sup>63</sup> Humas IAIN Padangsidempuan, “*Lantik 7 Pejabat, Rektor Tekankan Pentingnya Komitmen Untuk Mencapai Visi Misi IAIN Padangsidempuan*”, [www.iain-padangsidempuan.ac.id/diakses](http://www.iain-padangsidempuan.ac.id/diakses) 1 Mei 2021 pukul 10.50 WIB.

## **2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan**

### a. Visi

“Menjadi pusat pengembangan ekonomi dan bisnis Islam berbasis teoantropoekosentris (Al-Ilahiyah, Al- Insaniyah, Al- Kauniah) dan berperan aktif di tingkat Internasional ”

### b. Misi

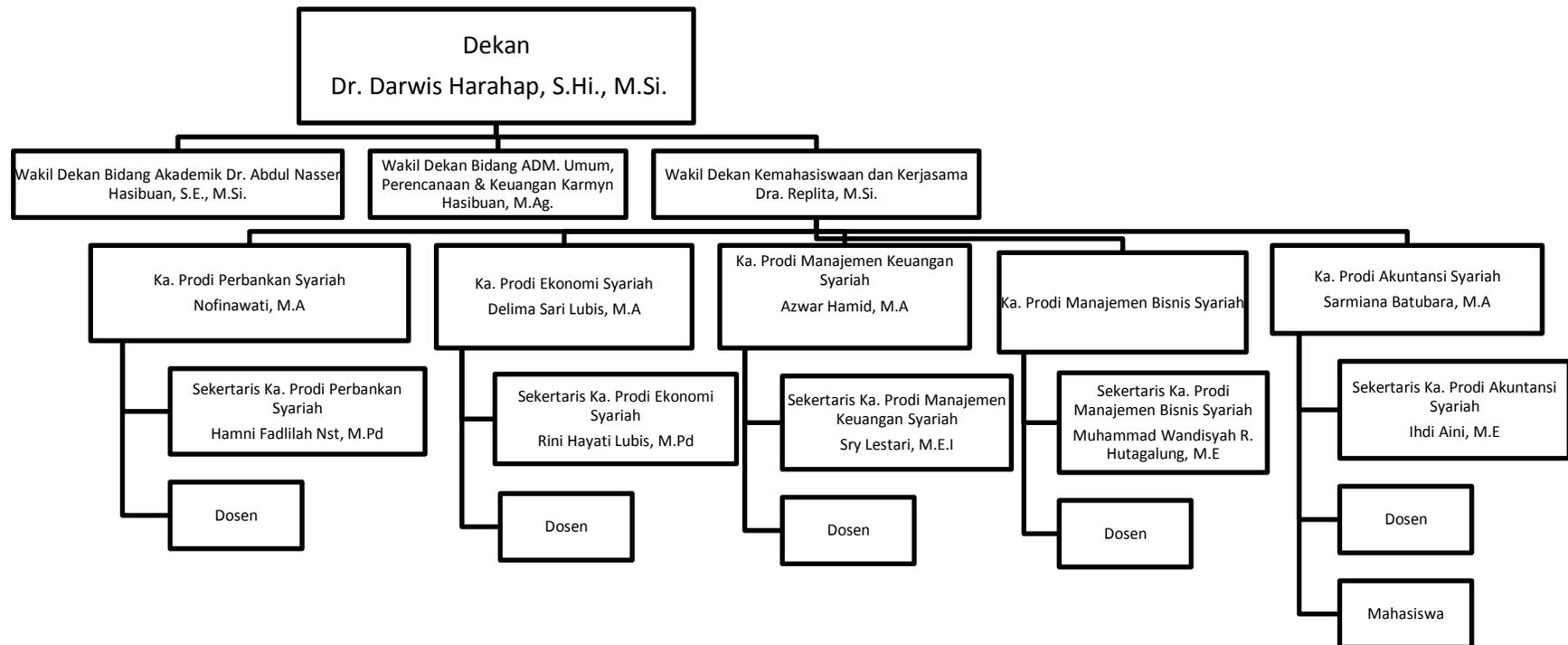
- 1) Menyelenggarakan pendidikan berkualitas secara konsep dan praktis yang berbasis teoantropoekosentris. Meningkatkan kualitas Penelitian di bidang ekonomi dan bisnis Islam yang berbasis teoantropoekosentris
- 2) Meningkatkan kualitas pengabdian kepada masyarakat di bidang ekonomi dan bisnis Islam yang berbasis teoantropoekosentris
- 3) Mengembangkan jaringan kerjasama dengan pemangku kepentingan internasional dan nasional
- 4) Membangun Sistem Manajemen dengan Tata Kelola dan Budaya Mutu yang Baik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi

### c. Tujuan:

- 1) Menghasilkan sarjana Ekonomi Islam profesional yang memiliki kompetensi dan keilmuan di bidang Ekonomi dan Bisnis Islam.
- 2) Menciptakan pelaku ekonomi yang bermoral, berbudi pekerti dan mempunyai integritas yang tinggi terhadap pengembangan ekonomi islam.

### 3. Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Gambar IV. 1 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



## B. Analisis Hasil Penelitian

Untuk menguji data penelitian maka peneliti menggunakan program SPSS 24 sebagai berikut:

### 1. Hasil Uji Validitas

Setelah angket disebarakan maka akan diperoleh hasil dari jawaban para responden dari setiap pernyataan yang menyangkut tentang variabel yang akan diteliti. Sebelum angket dianalisis terlebih dahulu di uji validitas. Berikut ini hasil uji validitas variabel pelayanan.

**Tabel IV. 1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Pelayanan 1	0.608	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2 = (97-2) = 95$ pada taraf signifikan 10% maka nilai $r_{tabel} = 0.1680$	Valid
Pelayanan 2	0.778		Valid
Pelayanan 3	0.804		Valid
Pelayanan 4	0.571		Valid
Pelayanan 5	0.633		Valid
Pelayanan 6	0.340		Valid
Pelayanan 7	0.340		Valid
Pelayanan 8	0.516		Valid
Pelayanan 9	0.528		Valid
Pelayanan 10	0.527		Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Hasil uji validitas variabel pelayanan pada tabel IV.1 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai pelayanan memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel pelayanan dinyatakan valid. Sedangkan hasil uji validitas untuk variabel produk sebagai berikut.

**Tabel IV. 2**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Produk**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Produk 1	0.698	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2 = (97-2) =$ 95 pada taraf signifikan 10% maka nilai $r_{tabel} = 0.1680$	Valid
Produk 2	0.733		Valid
Produk 3	0.718		Valid
Produk 4	0.669		Valid
Produk 5	0.598		Valid
Produk 6	0.542		Valid
Produk 7	0.600		Valid
Produk 8	0.437		Valid

*Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022*

Hasil uji validitas variabel pelayanan pada tabel IV.2 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai produk memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel produk dinyatakan valid. Sedangkan hasil uji validitas untuk variabel kepuasan nasabah sebagai berikut.

**Tabel IV. 3**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah**

<b>Item Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Kepuasan Nasabah 1	0.693	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2 =$ (97-2) = 95 pada taraf signifikan 10% maka nilai $r_{tabel} = 0.1680$	Valid
Kepuasan Nasabah 2	0.706		Valid
Kepuasan Nasabah 3	0.695		Valid
Kepuasan Nasabah 4	0.619		Valid
Kepuasan Nasabah 5	0.570		Valid
Kepuasan Nasabah 6	0.336		Valid

*Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022*

Hasil uji validitas variabel pelayanan pada tabel IV.3 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai kepuasan nasabah memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah dinyatakan valid.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik adalah *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila *Cronbach's Alpha*  $> 0,600$ . Berikut hasil uji reliabilitas dari variabel pelayanan, produk dan kepuasan nasabah:

**Tabel IV. 4**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel**  
**Pelayanan, Produk dan Kepuasan Nasabah**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
Pelayanan	0.774	10
Produk	0.771	8
Kepuasan Nasabah	0.651	6

*Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022*

Berdasarkan tabel IV.4 tabel diperoleh kesimpulan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,774 ( $0,774 > 0,600$ ) dapat dinyatakan bahwa angket variabel pelayanan reliabel dan dapat diterima. Untuk variabel produk ( $X_2$ ) 0,771 ( $0,771 > 0,600$ ) dapat dinyatakan bahwa angket variabel produk reliabel dan dapat diterima dan untuk variabel kepuasan nasabah (Y) 0,644 ( $0,651 > 0,600$ ). sehingga dapat disimpulkan bahwa angket variabel kepuasan nasabah adalah reliabel dan dapat diterima.

## 3. Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat di lihat pada tabel berikut ini:

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

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.23959303
Most Extreme Differences	Absolute	.040
	Positive	.040

	Negative	-.036
Test Statistic		.040
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel IV.5 diperoleh kesimpulan bahwa nilai signifikan sebesar 0.200. nilai signifikansi lebih besar dari 0,1 ( $0,200 > 0,1$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

#### 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

##### a. Hasil Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas untuk variabel pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah bank syariah adalah sebagai berikut:

**Tabel IV. 6**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.286	4.280		2.870	.005		
	PL	.047	.082	.057	.571	.569	.999	1.001
	PD	.216	.079	.271	2.732	.008	.999	1.001

a. Dependent Variable: KN

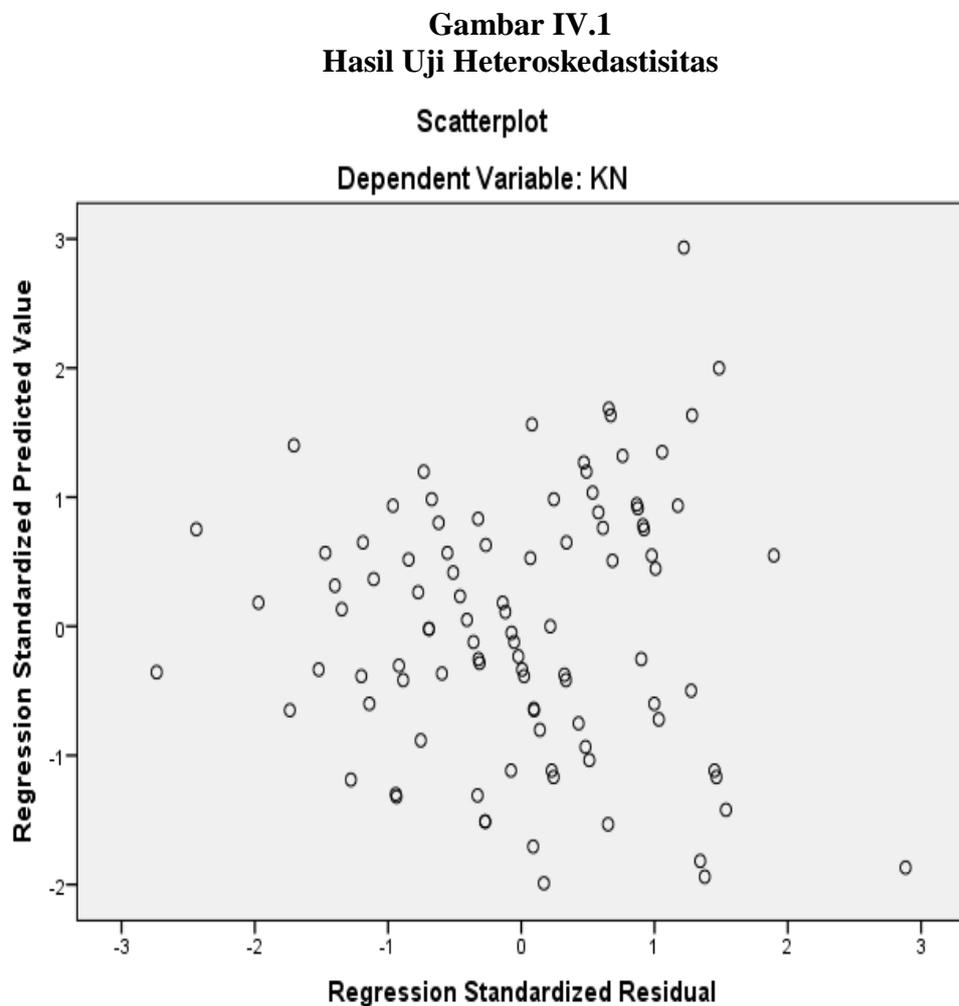
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Berdasarkan tabel IV.6 diperoleh kesimpulan bahwa nilai *Tolerance* dari variabel pelayanan ( $X_1$ ) adalah  $0,999 > 0,1$  dan variabel produk ( $X_2$ )  $0,999 > 0,1$ . Jadi dapat disimpulkan nilai *Tolerance* dari kedua variabel diatas lebih besar dari 0,1 (nilai *Tolerance*  $> 0,1$ ) sehingga bebas dari multikolinearitas.

Selanjutnya berdasarkan nilai VIF dari variabel pelayanan ( $X_1$ )  $1,001 < 10$  dan variabel produk ( $X_2$ )  $1,001 < 10$ . Jadi dapat disimpulkan nilai VIF dari kedua variabel diatas lebih kecil dari 10 (nilai VIF  $< 10$ ) sehingga bebas dari multikolinearitas.

#### b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas untuk variabel pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah bank syariah adalah sebagai berikut:



Berdasarkan gambar IV.1 dapat dilihat bahwa titik-titik membentuk suatu pola tertentu. Titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada

sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari heteroskedastisitas.

## 5. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebagai berikut:

**Tabel IV.7**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.275 <sup>a</sup>	.076	.056	3.274	.076	3.844	2	94	.025

a. Predictors: (Constant), PD, PL

b. Dependent Variable: KN

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Berdasarkan tabel IV.7 diperoleh kesimpulan bahwa nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*) sebesar 0,056 atau (5,6%). Artinya variabel pelayanan dan produk mampu menjelaskan variabel dependen atau kepuasan nasabah sebesar 5,6%. Sedangkan 0,944 atau (94,4%) sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui unsur pelayanan (X1), produk (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel IV. 8**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			

1	(Constant)	12.286	4.280		2.870	.005
	PL	.047	.082	.057	.571	.569
	PD	.216	.079	.271	2.732	.008

a. Dependent Variable: KN

*Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022*

Berdasarkan tabel IV.8 diperoleh kesimpulan bahwa pada kolom *Unstandardized Coefficients* bagian kolom B, maka persamaan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$KN = 12,286 + 0,047 PL + 0,216 PD + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut

- a. Nilai konstanta sebesar 12,286 menyatakan bahwa jika pelayanan dan produk diasumsikan 0 maka kepuasan nasabah bank syariah sebesar 12,286 satuan.
- b. Nilai koefisien regresi variabel pelayanan ( $b_1$ ) bernilai positif sebesar 0,047 artinya apabila tingkat nilai pelayanan meningkat 1 satuan maka kepuasan nasabah bank syariah adalah meningkat sebesar 0,047 dengan nilai  $12,286 + 0,047 = 12,333$  satuan dengan asumsi nilai variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah
- c. Nilai koefisien regresi variabel produk ( $b_2$ ) bernilai positif sebesar 0,216 artinya apabila produk meningkat 1 satuan maka kepuasan nasabah bank syariah adalah meningkat sebesar 0,216 dengan nilai  $12,286 + 0,216 = 12,502$  satuan dengan asumsi nilai variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara produk terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

## 7. Hasil Uji Hipotesis

### a. Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara parsial atau tidak terhadap variabel dependen. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV. 9**  
**Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.286	4.280		2.870	.005
	PL	.047	.082	.057	.571	.569
	PD	.216	.079	.271	2.732	.008

a. Dependent Variable: KN

*Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022*

Berdasarkan tabel IV.9 diperoleh kesimpulan bahwa nilai untuk  $t_{\text{tabel}}$  dicari pada  $\alpha=10\%$  dengan derajat kebebasan  $(df)=n-k-1$ , dimana  $n$ = jumlah sampel dan  $k$ =jumlah variabel independen, jadi  $df=97-2-1=94$ . Dengan pengujian dua sisi (signifikansi=0,1) diperoleh  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,66123.

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) diatas dapat dilihat pada variabel pelayanan memiliki nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 0,057  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1.66123. Sehingga  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  ( $0,057 < 1.66123$ ). Maka  $H_0$ 1 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidempuan).

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) diatas dapat dilihat pada variabel produk memiliki nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 2.732,  $t_{\text{tabel}}$  sebesar

1,66123. Sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2.732 > 1.66123$ ). Maka  $H_{a2}$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh produk secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan).

## 8. Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Ketentuan dalam uji F adalah jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sedangkan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan Sig.  $< 0,1$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

**Tabel IV. 10**  
**Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	82.401	2	41.201	3.844	.025 <sup>b</sup>
	Residual	1007.516	94	10.718		
	Total	1089.918	96			

a. Dependent Variable: KN

b. Predictors: (Constant), PD, PL

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Nilai  $F_{tabel}$  untuk nilai signifikansi  $\alpha=10\%$  dengan *regression*  $df_1 = k-1$  atau  $3-1=2$  ( $k$  jumlah variabel) dan *residual*  $df_2 = n-k-1$  atau  $df_2 = 97-2-1=94$  ( $n$  adalah jumlah responden dan  $k$  adalah jumlah variabel independen) maka hasil yang diperoleh  $F_{tabel}$  sebesar 2,36.

Hasil uji signifikansi simultan (uji F) di atas bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 3,844 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 2,36 sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $3,844 > 2,36$ ) maka  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat terdapat pengaruh pelayanan dan produk secara simultan terhadap kepuasan nasabah bank syariah

(studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan).

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul pengaruh pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan). Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda dan uji hipotesis yang dilakukan dengan uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F) maka di peroleh yaitu:

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier berganda, maka diperoleh hasil yaitu:

1. Nilai konstanta sebesar 12,286 menyatakan bahwa jika pelayanan dan produk diasumsikan 0 maka kepuasan nasabah bank syariah sebesar 12,286 satuan.
2. Nilai koefisien regresi variabel pelayanan ( $b_1$ ) bernilai positif sebesar 0,047 artinya apabila tingkat nilai pelayanan meningkat 1 satuan maka kepuasan nasabah bank syariah adalah meningkat sebesar 0,047 dengan nilai  $12,286 + 0,047 = 12,333$  satuan dengan asumsi nilai variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah.
3. Nilai koefisien regresi variabel produk ( $b_2$ ) bernilai positif sebesar 0,216 artinya apabila produk meningkat 1 satuan maka kepuasan nasabah bank syariah adalah meningkat sebesar 0,216 dengan nilai  $12,286 + 0,216 = 12,502$  satuan dengan asumsi nilai variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien

bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara produk terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

Dari hasil koefisien regresi berganda diatas dapat disimpulkan variabel pelayanan dan produk mengalami peningkatan terhadap kepuasan nasabah. Karena pelayanan yang baik akan membuat nasabah nyaman dalam bertransaksi sehingga nasabah puas. Dan keterbukaan informasi pihak bank tentang produk bank maka nasabah semakin puas.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan uji parsial (uji t) dan uji simultan (F), maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**1. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan)**

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) diatas bahwa tidak terdapat pengaruh pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan).

Sejalan dengan penelitian Nurfadilah dimana  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-0,727 < 1,9855$ ) yang berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak dengan demikian bisa dikatakan tidak berpengaruh secara parsial pelayanan terhadap kepuasan nasabah di bank syariah. dan penelitian Resita Cahyani dimana nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,039 dengan nilai signifikansi 0,969. Secara statistik menunjukkan hasil bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  yakni 1,65630 maka  $H_0$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan tidak

berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Cabang Makassar.

## **2. Pengaruh Produk terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan)**

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) diatas bahwa terdapat pengaruh produk secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan).

Sejalan dengan penelitian Resita Cahyani dimana nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,345 dengan nilai signifikansi 0,000. Secara statistik menunjukkan hasil bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  yakni 1,65630 maka  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Cabang Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk bank syariah semakin meningkat kepuasan nasabah karena kualitas produk bank syariah sesuai dengan kebutuhan nasabah serta memiliki sifat dan ciri khas sehingga nasabah dapat memenuhi keinginan dan kebutuhannya serta puas dengan produk tersebut.

## **3. Pengaruh pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan)**

Hasil uji signifikansi simultan (uji F) di atas bahwa terdapat terdapat pengaruh pelayanan dan produk secara simultan terhadap kepuasan nasabah

bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan)

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

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaannya penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. Di antara keterbatasan yang dihadapi penulis selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui kejujuran para responden dalam menjawab semua pertanyaan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
2. Peneliti juga tidak mampu mengontrol semua responden dalam menjawab angket yang diberikan, apakah responden memang menjawab sendiri atau hanya asal menjawab.

Walaupun demikian, peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini. Akhirnya segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak terdapat pengaruh pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidempuan).
2. Terdapat pengaruh produk secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidempuan).
3. Terdapat pengaruh pelayanan dan produk secara simultan terhadap kepuasan nasabah bank syariah (studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan).

#### **B. Saran**

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

1. Bagi pihak bank syariah harus lebih giat memberikan informasi dan pelayanan yang baik dan mensosialisasikan produk-produk bank agar mahasiswa berminat puas terhadap bank syariah.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel-variabel lain yang mempengaruhi terhadap minat menabung di bank syariah selain faktor pelayanan dan produk.

3. Bagi pembaca diharapkan setelah membaca skripsi ini dapat memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Vinna Sri Yuniarti, "*Perilaku Nasabah: Teori dan Praktik*". Bandung: CV Pustaka Setia, 2015
- M.Syafe'I Antonio, *Bank Islam: Teori dan Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2000), hlm. 16
- Muchdarsyah Sinungan, *Strategi Manajemen Bank* (Jakarta: Rineka Cipta, 1994), hlm.18
- Wawancara dengan Bapak Mora Ardiansyah Nasution Masyarakat kartini 36 A Kecamatan padangsidiempuan selatan tanggal 3 february 2021
- M. Nur Rianto Al Arif, "*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*". Bandung, Alfabeta, 2012
- Ujang Sumarwan, "*Perilaku Nasabah Teori dan penerapannya dalam pemasaran Edisi kedua*", Bogor: Ghalia Indonesia, 2011
- Handi Irwan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT.Elexmedia Komputindo, 2002
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-quran dan Terjemahan* (Surabaya: Halim 2013), hlm 24
- Shahih Bukhari Jilid 1-IV*, Penerjemaah Zainuddin Hamidy dkk Jakarta: Bumirestu, 1992
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2005
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi 13*, Terjemahan Bob Sabran Jakarta: Erlangga, 2009
- Sumar'in, *konsep Kelembagaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012
- Muhammad syafi'I Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* Jakarta: Gema Insani, 2001
- Engkur "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Jakarta tahun 2018" *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vol 14 no.01, April 2018
- Abdurrahman Fathani, *Metode Penelitian.*, hlm.104

- Burhan Bugin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Perss, 2010
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 85
- Abdurrahman Fathani, *Metode Penelitian.*, hlm.104
- Burhan Bugin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Perss, 2010), hlm.155
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 274
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 49
- Duwi Priyatno, *Panduan Praktis Oleh Data Menggunakan SPSS* (Yogyakarta: Andi, 2017), hlm. 39.
- Singgih Santoso, *Panduan Lengkap SPSS Versi 23*, (Jakarta: Alex Media Komputindo, 2016), hlm. 368.
- Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014), hlm. 90.
- Toha Anggoro, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Universitas Terbuka 2008), hlm. 27
- Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004), hlm. 74.
- Setiawan & Dwi Endah Kusrini, *Ekonometrika* (Yogjakarta: Andi Offset, 2014), hlm 64

## ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.

**Mahasiswa/Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

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 Mahasiswa/Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 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 Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.**

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

*Billahittaufiq Walhidayah*

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb*

Hormat saya,

Mizwar Efendi  
NIM. 1540100138

## ANGKET PENELITIAN

“ Pengaruh Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

### 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	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

**Daftar Pernyataan:**

**A. Pelayanan (X1)**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Kestrategisan letak dan lokasi Bank Muamalat KCP Panyabungan					
2	pelayanan dari karyawan yang cepat					
3	Kemudahan prosedur pelayanan Bank Muamalat KCP Panyabungan					
4	Karyawan sangat tanggap dalam melayani Nasabah					
5	Karyawan bisa mengatasi keluhan konsumen dengan baik					
6	Karyawan memiliki sikap ramah, bersahabat dan hormat dalam melayani Nasabah					
7	Bank Muamalat KCP Panyabungan memuaskan karena produknya lengkap.					
8	Bank Muamalat KCP Panyabungan menyediakan produk dengan kualitas tinggi					
9	pengetahuan karyawan tentang produk yang ada di Bank Muamalat KCP Panyabungan memuaskan					
10	Bank Muamalat KCP Panyabungan menjamin produk yang di sediakan dapat diandalkan dan mampu bersaing					

**B. Produk (X2)**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Pelayanan di Bank Muamalat KCP Panyabungan memuaskan					
2	Fasilitas yang ada di Bank Muamalat KCP Panyabungan cukup Memadai					
3	Saya puas melakukan transaksi di Bank Muamalat KCP Panyabungan					
4	Karyawan Bank Muamalat KCP Panyabungan harus bersikap penuh simpatik kepada nasabah					
5	Karyawan Bank Muamalat KCP Panyabungan harus memberikan pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan status atau latar belakang nasabah					
6	Karyawan Bank Muamalat KCP Panyabungan harus tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan					
7	Karyawan Bank Muamalat KCP Panyabungan harus selalu tanggap dalam melayani nasabah					
8	Karyawan Bank Muamalat KCP Panyabungan harus selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi					
9	Karyawan Bank Muamalat KCP Panyabungan harus selalu menyampaikan informasi mengenai perbankan secara secara jelas					
10	Karyawan Bank Muamalat KCP Panyabungan harus memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah					

### C. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya selalu berupaya untuk membuka tabungan di Bank Muamalat KCP Panyabungan					
2	Saya selalu menggunakan produk di Bank Muamalat KCP Panyabungan					
3	Saya tetap setia menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Panyabungan					
4	Saya selalu menyarankan kepada teman untuk membuka tabungan di Bank Muamalat KCP Panyabungan					
5	Saya selalu menyarankan kepada teman bahwa Bank Muamalat KCP Panyabungan merupakan Bank terpercaya					
6	Saya selalu mengajak keluarga untuk menabung di Bank Muamalat KCP Panyabungan					
7	Saya percaya dan teman-teman bahwa di Bank Muamalat tidak ada Riba					
8	Saya tidak tertarik untuk beralih ke bank yang lain					
9	Menggunakan produk bank lain kurang menarik					
10	Pelayanan yang ada di bank lain kurang Memuaskan					

Padangsidimpuan,  
Responden

2022

( )

## Lampiran Uji Validitas Pelayanan

### Correlations

		PL1	PL2	PL3	PL4	PL5	PL6	PL7	PL8	PL9	PL10	Total
PL1	Pearson Correlation	1	.461**	.406**	.271**	.144	.028	-.138	.051	.321**	.204*	.521**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.008	.161	.790	.180	.622	.001	.046	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
PL2	Pearson Correlation	.461**	1	.767**	.286**	.531**	-.108	-.016	.235*	.302**	.147	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.005	.000	.293	.878	.021	.003	.153	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
PL3	Pearson Correlation	.406**	.767**	1	.297**	.706**	.064	-.033	.168	.228*	.193	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.003	.000	.533	.749	.101	.026	.059	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
PL4	Pearson Correlation	.271**	.286**	.297**	1	.257*	.046	-.069	.100	.169	.241*	.499**
	Sig. (2-tailed)	.008	.005	.003		.011	.656	.505	.334	.100	.018	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
PL5	Pearson Correlation	.144	.531**	.706**	.257*	1	.098	.069	.087	-.118	-.049	.641**
	Sig. (2-tailed)	.161	.000	.000	.011		.341	.505	.397	.253	.639	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
PL6	Pearson Correlation	.028	-.108	.064	.046	.098	1	-.043	-.014	.018	.122	.208*
	Sig. (2-tailed)	.790	.293	.533	.656	.341		.678	.892	.860	.237	.042
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
PL7	Pearson Correlation	-.138	-.016	-.033	-.069	.069	-.043	1	.380**	.037	.052	.192

	Sig. (2-tailed)	.180	.878	.749	.505	.505	.678		.000	.723	.612	.061
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
PL8	Pearson Correlation	.051	.235*	.168	.100	.087	-.014	.380**	1	.195	.232*	.472**
	Sig. (2-tailed)	.622	.021	.101	.334	.397	.892	.000		.057	.023	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
PL9	Pearson Correlation	.321**	.302**	.228*	.169	-.118	.018	.037	.195	1	.334**	.417**
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.026	.100	.253	.860	.723	.057		.001	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
PL10	Pearson Correlation	.204*	.147	.193	.241*	-.049	.122	.052	.232*	.334**	1	.412**
	Sig. (2-tailed)	.046	.153	.059	.018	.639	.237	.612	.023	.001		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	.521**	.774**	.829**	.499**	.641**	.208*	.192	.472**	.417**	.412**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.042	.061	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

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

### Lampiran Uji Validitas Produk

#### Correlations

		PD1	PD2	PD3	PD4	PD5	PD6	PD7	PD8	Total
PD1	Pearson Correlation	1	.425**	.374**	.496**	.394**	.384**	.408**	.381**	.585**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
PD2	Pearson Correlation	.425**	1	.451**	.512**	.451**	.378**	.374**	.407**	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
PD3	Pearson Correlation	.374**	.451**	1	.390**	.442**	.451**	.411**	.408**	.567**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
PD4	Pearson Correlation	.496**	.512**	.390**	1	.524**	.533**	.514**	.518**	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
PD5	Pearson Correlation	.394**	.451**	.442**	.524**	1	.437**	.389**	.421**	.563**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
PD6	Pearson Correlation	.384**	.378**	.451**	.533**	.437**	1	.518**	.578**	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
PD7	Pearson Correlation	.408**	.374**	.411**	.514**	.389**	.518**	1	.589**	.639**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
PD8	Pearson Correlation	.381**	.407**	.408**	.518**	.421**	.578**	.589**	1	.586**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	.585**	.624**	.567**	.631**	.563**	.619**	.639**	.586**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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



N	96	96	96	96	96	96	96
---	----	----	----	----	----	----	----

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

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

## Lampiran Uji Reliabilitas

### Variabel Pelayanan Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.701	10

### Variabel Produk Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.867	8

### Variabel Kepuasan Nasabah Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.644	6

## Lampiran Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.31699473
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.043
	Negative	-.055
Test Statistic		.055
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

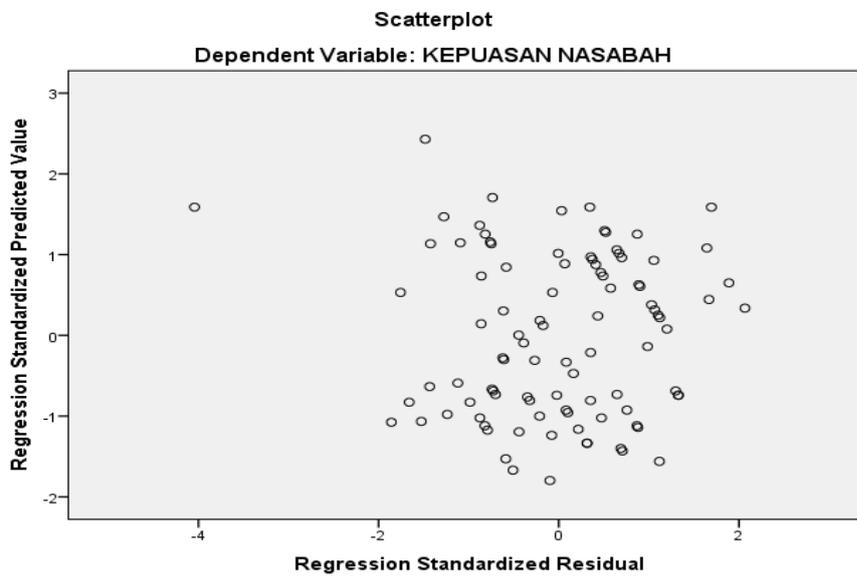
c. Lilliefors Significance Correction.

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

**Lampiran Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Pelayanan	.995	1.005
Produk	.995	1.005

**Lampiran Uji Heteroskedastisitas**



**Lampiran Uji Koefisien Determinasi**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.497 <sup>a</sup>	.247	.231	2.963	.247	15.269	2	93	.000

a. Predictors: (Constant), PRODUK, PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

**Lampiran Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	11.746	1.579		7.437	.000
	PELAYANAN	.163	.077	.253	2.122	.037
	PRODUK	.200	.081	.293	2.453	.016

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

**Lampiran Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	268.115	2	134.057	15.269	.000 <sup>b</sup>
	Residual	816.510	93	8.780		
	Total	1084.625	95			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), PRODUK, PELAYANAN

### Tabulasi Angket Pelayanan

NO.	PL1	PL2	PL3	PL4	PL5	PL6	PL7	PL8	PL9	PL10	Jumlah
1	4	2	2	4	2	5	5	5	4	5	38
2	5	2	2	4	2	5	4	2	4	4	34
3	4	4	2	4	2	5	4	5	5	5	40
4	5	5	5	4	4	5	4	2	5	4	43
5	5	5	4	5	4	4	4	2	5	4	42
6	4	4	3	4	2	3	5	5	4	4	38
7	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
8	4	4	4	4	2	4	5	4	5	5	41
9	4	4	4	4	2	5	5	4	5	5	42
10	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	43
11	5	5	5	4	4	5	4	2	5	4	43
12	4	4	2	4	2	4	4	5	5	5	39
13	5	2	2	4	2	5	4	2	4	4	34
14	4	2	2	4	2	4	5	5	4	5	37
15	2	2	2	4	4	5	4	2	4	4	33
16	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	45
17	5	2	2	5	2	5	4	4	5	5	39
18	5	5	2	5	2	4	4	5	5	4	41
19	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	39
20	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	44
21	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
22	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	45
23	5	4	4	2	5	4	5	4	5	4	42
24	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	45
25	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38
26	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48
27	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44
28	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	45
29	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	47
30	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
31	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	45
32	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	46
33	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	46
34	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	47
35	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	43
36	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	40
37	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44

38	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	44
39	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	47
40	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	48
41	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	45
42	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
43	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
45	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	47
46	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
47	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
48	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
49	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	46
50	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	45
53	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	45
54	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	46
55	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	47
56	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
57	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	47
58	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	45
59	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	47
60	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	47
61	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
62	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
63	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	46
64	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
65	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48
66	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	44
67	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
68	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	46
69	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
70	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
71	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47
72	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
73	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43
74	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48
75	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	44
76	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47

77	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	47
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
79	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47
80	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	47
81	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48
82	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
83	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
84	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47
85	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
86	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	47
87	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	45
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	39
90	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
91	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	39
92	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	43
93	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
94	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	44
95	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
96	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	44

### Tabulasi Angket Produk

NO.	PD1	PD2	PD3	PD4	PD5	PD6	PD7	PD8	Jumlah
1	4	4	4	5	3	5	5	5	35
2	4	4	4	5	3	4	5	5	34
3	5	4	5	5	5	5	4	3	24
4	3	3	3	4	4	3	3	5	28
5	5	5	4	5	4	3	3	3	32
6	4	4	4	4	5	5	5	5	36
7	5	4	5	4	3	5	4	5	35
8	4	4	4	3	3	5	5	5	33
9	4	4	4	4	3	5	5	5	34
10	5	5	4	5	3	5	4	4	35
11	5	5	5	4	5	5	5	5	39
12	5	4	5	5	5	5	5	4	38
13	4	4	4	5	5	4	5	5	36
14	4	4	4	4	5	5	5	5	36
15	5	4	5	5	5	5	4	4	37
16	4	3	4	4	4	5	5	5	34

17	5	4	3	3	3	3	3	4	28
18	4	3	3	4	3	3	4	3	27
19	4	5	3	5	5	5	4	4	35
20	5	4	3	5	3	4	4	4	32
21	4	4	3	3	3	3	3	4	27
22	3	3	3	3	4	3	3	3	25
23	4	4	3	4	4	3	4	4	30
24	5	5	3	4	4	3	4	4	32
25	3	3	3	3	4	3	3	3	25
26	4	4	3	5	5	3	5	5	34
27	5	5	3	5	5	3	4	4	34
28	3	3	3	3	3	3	3	3	24
29	5	5	5	4	4	3	4	4	34
30	3	3	3	3	3	3	3	4	25
31	5	5	4	5	4	3	4	4	34
32	4	4	5	5	5	3	4	4	34
33	5	3	3	3	3	3	4	3	27
34	5	5	4	4	4	3	5	5	35
35	5	5	5	4	5	3	5	5	37
36	5	5	5	5	4	3	4	5	36
37	3	5	3	3	3	3	3	3	26
38	5	5	5	4	4	3	4	4	34
39	3	3	3	3	3	3	3	3	24
40	4	5	5	5	5	3	4	4	35
41	5	3	3	3	5	3	3	3	28
42	3	3	3	5	3	3	3	4	27
43	3	3	3	3	3	3	3	3	24
44	5	5	5	4	5	4	3	4	35
45	3	3	3	4	3	3	3	4	26
46	4	5	5	5	5	5	3	5	37
47	3	3	3	3	5	3	3	3	26
48	4	5	5	5	4	5	3	5	36
49	3	3	3	3	4	3	3	3	25
50	3	3	4	3	3	3	5	3	27
51	3	3	3	3	3	3	3	3	24
52	5	3	3	5	5	5	3	5	34
53	3	5	5	5	4	5	3	4	34
54	3	3	3	3	3	3	3	3	24
55	5	5	3	5	5	4	3	4	34



95	4	3	4	4	4	4	4	4	31
96	5	3	3	5	4	4	5	5	34

**Tabulasi Angket Kepuasan Nasabah**

NO.	KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	Total
1	4	3	2	4	2	5	20
2	3	3	3	3	3	3	18
3	5	5	4	3	4	1	22
4	4	3	4	4	3	2	20
5	4	1	4	4	2	4	19
6	4	4	3	4	3	3	21
7	4	5	4	5	4	3	25
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	4	3	4	4	23
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	4	3	4	5	24
12	4	5	3	5	2	1	20
13	4	4	4	3	3	3	21
14	4	4	5	4	5	2	24
15	5	4	4	4	4	2	23
16	5	4	5	5	4	2	25
17	1	1	1	2	4	2	11
18	4	5	4	4	4	3	24
19	3	4	2	4	2	4	19
20	5	5	5	5	5	2	27
21	4	3	4	3	3	2	19
22	5	3	4	3	3	2	20
23	3	3	3	2	3	4	18
24	4	3	4	3	3	2	19
25	4	4	4	4	4	3	23
26	4	4	4	4	4	3	23
27	4	2	3	4	2	1	16
28	4	2	4	5	4	3	22
29	4	4	5	4	3	2	22
30	4	3	4	3	4	2	20
31	4	4	3	3	3	3	20
32	4	4	5	4	4	3	24
33	3	5	4	5	5	4	26
34	4	5	5	4	4	2	24
35	4	4	5	5	5	4	27
36	4	3	4	3	2	4	20

37	4	5	4	5	4	5	27
38	4	3	4	3	4	2	20
39	5	4	5	4	3	3	24
40	4	5	5	4	3	2	23
41	3	4	4	4	5	3	23
42	4	5	4	3	4	4	24
43	3	4	4	5	4	3	23
44	4	4	4	3	4	5	24
45	5	4	4	4	3	4	24
46	4	4	4	5	4	3	24
47	5	4	5	5	5	4	28
48	4	4	4	5	3	3	23
49	5	4	4	3	4	4	24
50	4	3	4	3	4	2	20
51	4	5	4	3	4	3	23
52	3	4	4	4	4	2	21
53	4	3	4	3	3	2	19
54	4	4	2	2	4	4	20
55	5	4	4	4	3	3	23
56	4	3	4	1	2	2	16
57	4	4	1	3	3	4	19
58	1	4	3	2	2	2	14
59	2	3	4	4	3	3	19
60	3	3	4	3	4	3	20
61	3	4	4	2	3	4	20
62	3	2	2	3	4	2	16
63	3	5	4	3	3	3	21
64	3	4	3	2	5	4	21
65	3	5	4	4	4	3	23
66	3	5	4	3	4	2	21
67	3	2	2	3	3	4	17
68	3	5	4	4	2	3	21
69	3	2	3	4	2	2	16
70	3	3	4	4	3	2	19
71	3	5	3	3	3	3	20
72	3	4	4	2	4	2	19
73	3	3	3	1	3	3	16
74	4	4	3	3	2	2	18
75	2	4	3	1	4	3	17
76	3	3	4	3	2	3	18
77	2	2	2	2	3	2	13

78	3	2	3	4	4	3	19
79	2	2	4	2	2	2	14
80	3	2	3	4	3	2	17
81	2	2	4	5	3	3	19
82	3	2	3	3	1	4	16
83	3	2	3	3	4	3	18
84	3	3	4	4	3	2	19
85	2	3	3	3	3	2	16
86	4	2	4	3	4	4	21
87	2	2	2	4	4	3	17
88	3	2	4	3	3	2	17
89	4	4	3	4	3	2	20
90	2	3	2	3	2	3	15
91	4	3	3	3	4	2	19
92	2	2	2	3	4	3	16
93	3	2	4	3	4	2	18
94	3	2	2	3	2	3	15
95	2	2	3	3	4	4	18
96	3	4	2	3	2	4	18









