

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN NISBAH BAGI HASIL
TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN KAFAH DI BANK
SUMSEL BABEL SYARIAH CABANG SUNGAILIAT**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

MEILI YUSTIKA

1831086

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Kepada :

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2024



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173

E-mail: fseiiainsasbabel2021@gmail.com

Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

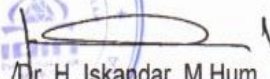
Nomor: B-1826 /FS/B9/PP.00.9// /2024

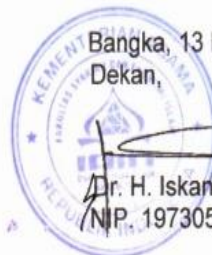
Berdasarkan Surat Pernyataan Keaslian dari mahasiswa, Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa dan diketahui Ketua Prodi dan hasil cek plagiasi (*Original Report*), maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Meili Yustika
NIM : 1831086
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Kaffah di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Sungailiat

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiilidan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 13 November 2024
Dekan,

Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003



HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Meili Yustika

Nim : 1831086

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Produk dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Kaffah di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Sungailiat “ ini adalah asli hasil karya atau penelitian sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi manapun serta bebas dari plagiasi. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan atau kutipan dalam naskah skripsi ini. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat ini saya buat dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia diuntut dimuka umum :

Bangka,



Meili Yustika
1831086



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka.
Prov.Kep.Babel
Email: stain_sasbabel@yahoo.com

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Saudari Meili Yustika

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
Di Bangka

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Meili Yustika
NIM : 1831086
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap
Kepuasan Nasabah Tabungan Kaffah di Bank Sumsel Babel
Syariah Cabang Sungailiat

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memnuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat Skripsi ini dapat dimunaqosyahkan.

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I


Dr. Iskandar, S.Ag., M.Hum
NIP.197305252006041003

Bangka, Oktober 2024
Pembimbing II


Ratna Kusumadewi, M.A
NIP.199405242020122029



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
‘SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM PROGRAM
STUDI PERBANKAN SYARIAH**

Jalan Raya Petaling KM 13 Kcc.Mendo Barat Kab.Bangka Prov. Kep.Babel 33173
email: humas@iainsasbabel.ac.id dscri@iainsasbabel.ac.id website: www.iainsasbabel.ac.id

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi
Saudari Meili Yustika

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati hasil perbaikan, maka Kami selaku Penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Meili Yustika
NIM : 183086
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Kaffah di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Sungailiat.

telah layak diajukan kepada Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu.

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Penguji I

Dr. Hendra Cipta, M.S.I.
NIP. 198007132008011010

Bangka, 2025
Penguji II

Feby Ayu Amalia, M.H
NIP. 199402212019032019



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: humas@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B - 25 In.40/B11/FS/PP.00.9/03/2025

Skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Nisbah Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Kaffah di Bank Sumsel Syariah Cabang Sungailiat.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

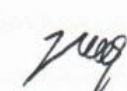
Nama : Meili Yustika
N I M : 1831086
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

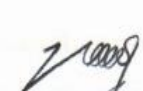


1. Dekan,
Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003
2. Ketua Program Studi,
Feby Ayu Amalia, M.H.
NIP. 199402212019032019
3. Penguji I,
Dr. Hendra Cipta, M.S.I.
NIP. 198007132008011010
4. Penguji II,
Feby Ayu Amalia, M.H.
NIP. 199402212019032019

{  }

{  }

{  }

{  }

telah dimunakaqasyahkan pada hari: Jum'at, 29 November 2024, dengan nilai B (80,80) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTTO

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

(Q.S Al Insyirah: 5-6)

"Tahapan pertama dalam mencari ilmu adalah mendengarkan, kemudian diam dan menyimak dengan penuh perhatian, lalu menjaganya, lalu mengamalkannya, dan kemudian menyebarkannya."

(Sufyan bin Uyainah)

“ Fly as high as possible, reach your star and come back without forgetting where you came from “.

(Mayor Teddy Indra Wijaya)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin puji syukur yang saya hanturkan kepada Allah SWT beserta junjungan kita Nabi Muhammad SAW, tiada hentinya diri ini mengucapkan syuku kepada Allah SWT atas kesehatan serta berkah dan karunianya pada diri ini. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kekuatan, membekali dengan ilmu serta memperkenalkan ku dengan cinta. Atas segala limpahan rahmat serta kemudahan yang engkau berikan sehingga pada akhirnya saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan penuh perjuangan.

“Kepada ayah saya Abdurrahman dan ibu saya Susilawati yang tercinta dan yang tersayang dengan ini aku persembahkan sebuah karya kecil ku ini untuk kalian berdua, yang mana belum tentu mampu membalas semua kebaikan, keringat, dan jerih payah kalian untuk anak mu ini.

Terimakasih telah memberikan dukungan yang sangat besar, kasih sayang, dorongan, serta doa yang selalu tercurahkan. Terimakasih atas pengorbanan yang tiada hentinya ayah dan ibu berikan, karena kalian aku bisa seperti sekarang inia’.

“Kepada kedua kakak saya yang tercinta Yeni Kusuma dan Yuliyana beserta kepada adik kandung sematawayang saya Cheisa Rahmawati yang selalu luar biasa dalam memberikan dukungan secara material maupun imaterial, terimakasih atas segala dukungan dan do’a, bantuan dan motivasi selama ini semoga kebaikan kalian dibalah oleh Allah SWT”.

“Kepada paman saya yang tersayang Bpk. Mahali beserta keluarga terimakasih atas segala bentuk dukungan serta bantuan kalian selama ini untuk saya semoga

kebaikan kalian sekeluarga yang sudah ikut andil dibalik kesuksesan saya dibalas oleh Allah SWT”.

“kepada pihak Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Sungailiat yang mengizinkan saya untuk melakukan penelitian, saya ucapkan terimakasih atas kerja sama dan bantuannyaaa”.

“Kepada para dosen pembimbing Dr. Iskandar, M.Hum dan Ibu Ratna Kusuma Dewi, M. A, saya ucapkan banyak terima kasih telah sabar membimbing, memberi arahan, saran, dan masukan serta semangat selama proses penyusunan skripsi sampai selesai. Juga kepada penasehat akademik Ibu Dr. Wulpiah. M. Ag saya ucapkan terimakasih telah memberikan motivasi, semangat, dukungan dan masukannya semoga kebaikan ibu selama ini dibalas oleh Allah SWT.

“Kepada Mba saya Yustina Dwi Rahayu dan Ira Sabrina beserta sahabat saya yang mana berjuang semasa kuliah dan sama-sama menyelesaikan tugas akhir yang saya sayangi yaitu Hendri, Terri, Lutfiah Aiti Nabilah dan Indah Sari terimakasih banyak yang mana memberi bantuan, semangat, motivasi dan doanya. Semoga kalian senantiasa diberikan kesehatan dan semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT”.

**Pengaruh Kualitas Produk dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan
Nasabah Tabungan Kaffah di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Sungailiat**

Meili Yustika

1831086

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri

Syaiikh Abdurrahman Siddiq

Bangka Belitung

Abstrak

Bank Syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang menjalankan usahanya berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah, bank syariah juga merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Produk dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Kaffah di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Sungailiat.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif, sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Sungailiat sebanyak 5.789 nasabah. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan *simple random sampling* dengan sampel sebanyak 98 responden, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dari hasil jawaban responden melalui kuesioner dan observasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1). Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Kaffah di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Sungailiat dibuktikan dengan hasil uji t pada variable Kualitas Produk ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $1.785 > 1.660$ dan nilai signifikansi yang dihasilkan $0,00 < 0,05$. 2). Nisbah Bagi Hasil berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Kaffah di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Sungailiat dibuktikan dengan hasil uji t pada variable Nisbah Bagi Hasil dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $1.785 > 1.660$ dan nilai signifikansi yang dihasilkan $0,00 < 0,05$. 3). Kualitas Produk dan Nisbah Bagi Hasil berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Kaffah di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Sungailiat. Hal ini dapat diketahui berdasarkan hasil uji f diperoleh hasil nilai f_{hitung} sebesar sebesar 102.152 dan f_{tabel} sebesar 2,70 dengan signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Nisbah Bagi Hasil dan Kepuasan Nasabah*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim, puji syukur keehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, Alhamdulillah sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita baginda Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya sehingga nikmat iman dan islam akan senantiasa dirasakan hingga yaumul akhir.

Penyusun skripsi ini ajukan untuk memenuhi persyaratan guna meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E). penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat mengenai “Pengaruh Kualitas Produk dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Kaffah di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Sungailiat”.

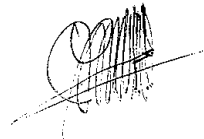
Penyusun sangat menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berapa pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penyusun skripsi ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada

1. Bapak Dr. Irawan, M.Si selaku Rektor IAIN SAS BABEL
2. Bapak Dr. H Iskandar, M. Hum selaku Dekan Syariah dan Ekonomi Islam IAIN SAS BABEL
3. Ibu Feby Ayu Amalia, M. H selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN SAS BABEL
4. Bapak Rudi Hartono, M.S.I selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah
5. Dr. Wulpiah, M. Ag selaku Pembimbing Akademik
6. Dr. H Iskandar, M. Hum selaku Pembimbing 1
7. Ratna Kusumadewi, M. A selaku pembimbing 2

8. Kepala Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Sungailiat beserta jajaran
9. Seluruh Dosen Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddiq Bangka Belitung
10. Kedua orang tua beserta Keluarga saya yang selalu senantiasa memberikan doa, semangat, kasih sayang serta dukungan baik dalam bentuk moral maupun material
11. Kepada teman semasa kuliah yaitu Hendri, Terri, Indah Sari dan Lutfiah Aiti Nabilah dan lain-lainnya yang selalu membantu dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat konstruktif. Semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi semua kalangan yang membacanya.

Bangka,



Meili Yustika
1831086

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
NOTADINAS PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PENGUJI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan.....	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan Dengan Variabel.....	11
B. Hubungan Antar Variabel	19
C. Kerangka Pikir Penelitian	21
D. Landasan Teori.....	22
E. Hipotesis	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	37
B. Data dan Jenis Data	38
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	39
D. Definisi Operasional Variabel.....	42
E. Desain dan Model Penelitian	47
F. Instrument Penelitian dan Skala Pengukuran	48
G. Teknik Pengumpulan Data	49
H. Validasi dan Reliabilitas	50
I. Analisis Data.....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	59
B. Deskripsi Penelitian.....	59
1. Deskripsi Responden	59
C. Statistik Inferensial.....	62
1. Uji Validitas	62
2. Uji Reliabilitas	64
D. Uji Asumsi Klasik	65
1. Uji Normalitas	65
2. Uji Autokorelasi	67
3. Uji Heterokedastisitas	68
4. Uji Multikolinieritas	69
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
E. Uji Hipotesis.....	72
1. Uji Simultan F (Uji F)	72
2. Uji Parsial T (Uji T)	73

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	75
F. Pembahasan	76

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Produk Tabungan	6
Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	43
Tabel III.2 Skala Likert	49
Tabel IV.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel IV.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia Responden.....	60
Tabel IV.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel IV.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan/Penghasilan	61
Tabel IV.5 Hasil Pengujian Uji Validitas	63
Tabel IV.6 Hasil Uji Koefisien Reliabilitas	65
Tabel IV.7 Hasil Uji Normalitas dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	66
Tabel IV.8 Hasil Pengujian Uji Autokorelasi	67
Tabel IV.9 Hasil Pengujian Uji Heterokedastisitas dengan Metode Glejser	68
Tabel IV.10 Hasil Pengujian Uji Multikolinieritas.....	69
Tabel IV.11 Hasil Pengujian Uji Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel IV.12 Hasil Pengujian Uji Simultan F (Uji F).....	72
Tabel IV.13 Hasil Pengujian Uji Parsial T (Uji T).....	74
Tabel IV.14 Hasil Pengujian Uji Koefisien Determinasi (R^2)	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.2.....	22
-----------------	----