

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG (KC) PANGKALPINANG**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

HERLIS AFRIANTI

1931041

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2023



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: humas@iainsasbabel.ac.id / idsfse@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B- 161 /FS/B9/PP.00.9/10/2023

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 : Herlis Afrianti
NIM : 1931041
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Pangkalpinang

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, 26 Oktober 2023

Dekan,

Dr. Hendra Cipta, M.S.I.

NIP. 198007132008011010

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Herlis Afrianti
Nim : 1931041
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Pangkalpinang" ini adalah asli hasil karya atau penelitian sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi mana pun serta bebas dari plagiasi. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia dituntut di muka hukum.

Bangka, 16 Agustus 2023

Yang Menyatakan



Herlis Afrianti
1931041



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

email: humas@iainsasabel.ac.id idfsej@iainsasabel.ac.id website: www.iainsasabel.ac.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal Skripsi
Saudara/i

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

Assalamu 'alaikum wr. wb

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

Nama : Herlis Afrianti
NIM : 1931041
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) PangkalPinang

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

Demikian dan harap maklum Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih

Wassalamu 'alaikum wr. wb

Pembimbing I,

Dr. Ahmad Irvani, S.E., M.Ag
NIP.197609222008011010

Bangka, 09 Agustus 2023
Pembimbing II

Aswin, M.E.I
NIP. 198607012020121004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

email: lumas@iainsasbabel.ac.id idsfsci@iainsasbabel.ac.id website: www.iainsasbabel.ac.id

NOTA DINAS PENGUJI

Hal Skripsi
Saudara/i

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 : Herlis Afrianti
NIM : 1931041
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) PangkalPinang

telah layak diajukan kepada Jurusan perbankan syariah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikian dan harap maklum Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih

Wassalamu'alaikum wr. wb

Pengujii I

Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I
NIP.198208042009121006

Bangka, 20 September 2023
Pengujii II

Diah Novianti, M.E.
NIP. 199111182019032021



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 - 136 In.40/B11/FS/PP.00.9/10/2023

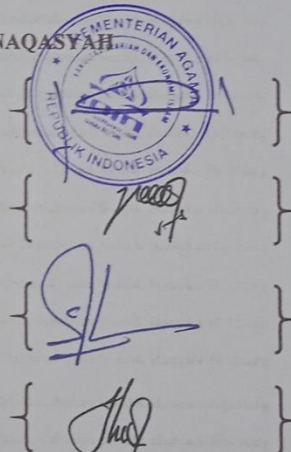
Skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Pangkalpinang.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Herlis Afrianti
N I M : 1931041
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. Rahmat Ilyas, M.S.I
NIP. 198208042009121006
4. Penguji II/ Ketua Sidang,
Diah Novianti, S.Pd., M.E
NIP. 199111182019032021



telah dimunaqasyahkan pada hari: Kamis, 14 September 2023, dengan nilai B (86,50) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ

(Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya)

(QS. An-Najm: 39)

“Janganlah kita melupakan urusan dunia kita selama hal itu membantu kita dalam beribadah dan jangan pula melupakan urusan akhirat kita jika kita berurusan dengan dunia”

(Syaikh Ali Ath Thanthawi)

“Percayalah pada dirimu sendiri dan segala kemampuan sekecil apapun”

(Kim Namjoon)

“Kamu adalah satu-satunya orang yang dapat mewujudkan masa depanmu”

(Kim Taehyung)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan mengucapkan syukur atas rahmat Allah SWT. Sebagai ungkapan terima kasih, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya Muhammad Arafah dan Herlina, orang hebat yang tidak henti-hentinya memberi kasih sayang, semangat, motivasi dan cintanya kepada saya. Terima kasih atas doa dan dukungan yang selalu diberikan dan terima kasih telah menjadi penyemangat hidup saya.
2. Nenekku tersayang Hj. Napiah, terima kasih yang sebesar-besarnya saya ucapkan kepada beliau karena selalu mendoakan dan memberikan motivasi kepada saya, terima kasih karena selalu memberikan semangat yang tiada hentinya.
3. Keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa kepada saya hingga skripsi ini bisa terselesaikan.
4. Sahabat-sahabatku, terima kasih atas segala bantuan, waktu, dukungan, dan kebaikan yang diberikan kepada saya.
5. Seluruh anggota grup BTS dan Seventeen yang secara tidak langsung telah menjadi penyemangat saya dalam proses pengerjaan skripsi ini.
6. Diri sendiri, terima kasih karena sudah kuat dan hebat untuk tetap berdiri tegap menyelesaikan skripsi ini walau kadang merasa capek dan jenuh. Terima kasih sudah bertahan Herlis.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR
CABANG (KC) PANGKALPINANG**

Herlis Afrianti

19331041

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri

Syaikh Abdurrahman Siddik

Bangka Belitung

Abstract

Kepuasan nasabah adalah perasaan nasabah, baik berupa kesenangan maupun ketidakpuasan yang timbul setelah membandingkan sebuah produk dan pelayanan dengan harapan nasabah. Kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu adanya kesenjangan antara teori dengan realita yang ada dimana dalam teori dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dan produk yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah, tetapi pada kenyataannya kualitas pelayanan dan produk yang dirasa sudah baik masih belum mampu memberikan kepuasan maksimal terhadap nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Pangkalpinang yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah para nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Pangkalpinang.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Analisis datanya adalah regresi linear berganda. Jumlah populasinya 17. 432 orang dan jumlah sampelnya sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 25 dengan jumlah responden 100 nasabah. Metodologi yang digunakan adalah *probabilitas sampling* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kedua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat signifikan kualitas pelayanan (X1) $0,000 < 0,05$ dan kualitas produk (X2) $0,001 < 0,05$. Untuk pengujian secara simultan atau bersamaan, kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Pangkalpinang karena memiliki nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, amin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Judul yang penulis ajukan adalah “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Pangkalpinang”. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Irawan, M.S.I selaku rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
2. Dr. H. Muh. Iskandar, M.Hum selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
3. Dr. Wulpiah, M.Ag selaku Penasehat Akademik
4. Dr. Ahmad Irvani, S.E., M.Ag selaku Pembimbing I
5. Aswin, M.E.I selaku Pembimbing II

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PENGUJI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan	11
B. Hubungan Antar Variabel.....	17
C. Kerangka Berpikir Penelitian.....	19
D. Landasan Teoritis	20
E. Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian	39
B. Data dan Jenis Data	39

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	40
D. Definisi Operasional Variabel	42
E. Desain dan Model Penelitian	46
F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran	47
G. Teknik Pengumpulan Data	48
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	48
I. Analisis Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Hasil Penelitian	56
1. Deskripsi Subjek	56
2. Pengujian Hipotesis	62
B. Pembahasan.....	80
BAB V PENUTUP.....	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Definisi Operasional.....	42
Tabel III. 2 Skala Likert.....	48
Tabel IV. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel IV. 2 Responden Berdasarkan Umur	63
Tabel IV. 3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	64
Tabel IV. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel IV. 5 Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel IV. 6 Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel IV. 7 Hasil Uji Multikolinieritas	72
Tabel IV. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
Tabel IV. 9 Persamaan Regresi Linear Berganda.....	74
Tabel IV. 10 Hasil Uji T	76
Tabel IV. 11 Hasil Uji F.....	78
Tabel IV. 5 Hasil Uji Determinasi.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar IV. 1 Normal <i>Probability Plot</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Jawaban Responden

Lampiran 3. Uji Validitas

Lampiran 4. Uji Reliabilitas

Lampiran 5. R Tabel

Lampiran 6. T Tabel

Lampiran 7. F Tabel