

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA BPRS BANGKA
BELITUNG KANTOR CABANG MUNTOK)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh:

Suka Alim Barkah

1831152

Program Studi: Perbankan Syariah

Fakultas: Syariah Dan Ekonomi Islam

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: humas@iainsasbabel.ac.id / idfsei@iainsasbabel.ac.id

Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B- 750 /FS/B9/PP.00.9/01/2024

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

Nama Mahasiswa : Suka Alim Barkah
NIM : 1831152
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Pembiayaan Murabahah Terhadap Keputusan Nasabah (Studi pada BPRS Bangka Belitung Cabang Muntok)

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 penjurusan 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, 25 April 2024
Plh Dekan,

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



HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suka Alim Barkah

NIM : 1831152

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BPRS Bangka Belitung Cabang Muntok)”** ini adalah asli hasil karya atau penelitian saya 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 tanggungjawab ada sepenuhnya ada pada penyusun.

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

Bangka, 06 Desember 2023



Suka Alim Barkah
1831152



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka,
Prov. Babel, 33173

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Saudara Suka Alim Barkah

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 segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Suka Alim Barkah
NIM : 1831152
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Pembiayaan *Murabahah* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BPRS Cabang Muntok)

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.

Demikianlah dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Bangka, 06 - 12 - 2023

Pembimbing I

Dr. Rahnat Ilyas, M.S.I.
NIP.19820842009121006

Pembimbing II

Atika M. Ak.
NIDN.2014099103



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka. Prov. Babel, 33173

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi
Suka Alim Barkah

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:

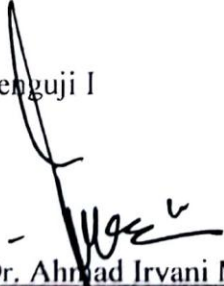
Nama : Suka Alim Barkah
NIM : 1831152
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BPRS Bangka Belitung Kantor Cabang Muntok)

Telah layak di ajukan kepada Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

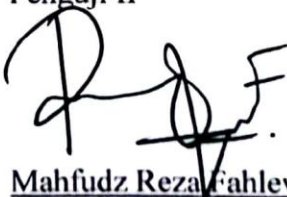
Demikianlah dan harap dimaklumi. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Penguji I


Dr. Ahmad Irvani M.Ag
NIP.197609222008011010

Bangka, 9 Februari 2024
Penguji II


Mahfudz Reza Fahlevi. M.Pd
NIP.199212012020121009



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 - 36 In.40/B11/FS/PP.00.9/04/2024

Skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Pembiayaan Murabahah terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada BPRS Bangka Belitung Kantor Cabang Muntok).

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Suka Alim Barkah
N I M : 1831152
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)

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. Ahmad Irvani, M.Ag.
NIP. 197609222008011010

4. Penguji II,
Mahfudz Reza Fahlevi, M.Pd
NIP.199212012020121009



{  }

{  }

{  }

{  }

telah dimunaqasyahkan pada hari: Kamis, 01 Februari 2024, dengan nilai B (78,30) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTTO

“Wahai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Q.S Al-Baqarah ayat 153)

“Barangsiapa yang berusaha menjaga diri, maka Allah menjaganya, barangsiapa yang berusaha merasa cukup, maka Allah mencukupinya. Barangsiapa yang berusaha bersabar, maka Allah akan menjadikannya bisa bersabar dan tidak ada seorang pun yang dianugerahi sesuatu yang melebihi kesabaran.”

(HR. Bukhari No. 1469).

“Fokus saja pada orang-orang yang terus mendukungmu. Bukan yang terus meremehkanmu. Percayalah, tak perlu dijelaskan apa-apa pada mereka yang sedang meremehkanmu itu. Nanti biar hal-hal yang selama ini kau perjuangkan jadi jawabannya”

(Boycandra)

“Hidup adalah perjalanan dan proses, maka tetaplah berjalan meskipun langkahmu terbatas”

(Suka Alim Barkah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunianya lah skripsi ini dapat di buat dan diselesaikan dengan penuh rasa tanggungjawab.
2. Pembimbing I Bapak Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I. dan Pembimbing II Ibu Atika M.Ak. yang selalu memotivasi saya dengan baik dan arahan yang membantu saya menyelesaikan skripsi saya sampai akhir.
3. Kedua orang tua saya bapak H. Sarijo dan ibu Soleha yang telah memberikan dukungan moril maupun materil serta doa yang tiada henti serta restu untuk kesuksesan saya, karena tiada kata yang paling indah yang dikatakan kecuali kata-kata doa yang terus dipanjatkan kedua orang tua untuk kesuksesan anaknya.
4. Saudara-saudara saya juga selalu memberi dukungan yang sangat hebat, yang selalu memotivasi saya di saat saya berada di antara keraguan untuk menyelesaikan tanggungjawab dari kedua orang tua untuk menyelesaikan perkuliahan dan menjadi sarjana.

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikumwarahmatullahiwabarakatuh,

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan tepat waktu. Shalawat serta salam kami hanturkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW, nabi yang telah membawa syariat islam yang abadi untuk melepaskan manusia dari cengkeraman api neraka.

Penulisan skripsi tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BPRS Bangka Belitung Cabang Muntok), dapat diselesaikan dengan baik tak lepas juga dari bimbingan serta dukungan beberapa pihak. Oleh karena itu perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Irawan, M.S.I., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung;
2. Bapak Dr. H. Iskandar, M. Hum., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam;
3. Bapak Dr. Rahmat Ilyas M.S.I, selaku Penasehat Akademik;
4. Ibu Feby Ayu Amalia, M.H., Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah;
5. Bapak Rudi Hartono, M.S.I., selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah;
6. Bapak Dr. Rahmat Ilyas M.S.I, selaku Pembimbing I yang telah rela meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis sampai dengan selesainya skripsi ini;
7. Ibu Atika M.Ak., selaku Pembimbing II yang telah rela meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis sampai dengan selesainya skripsi ini;
8. Seluruh Dosen Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, yang telah memberikan pelajaran, ilmu pengetahuan,

masuk, dan motivasi sehingga sampai pada titik penulis telah menyelesaikan skripsinya;

9. Para Pegawai Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, yang telah membantu memperlancar pengurusan berkas-berkas perkuliahan sampai dengan tahap penyelesaian skripsi;
10. Bapak Sarijo dan Ibu Soleha yang tersayang, selaku kedua orang tua dari penulis, yang memberi dukungan moril dan materil
11. Saudara-saudara saya yang tercinta yang selalu mendoakan saya.
12. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas Perbankan Syariah E angkatan 2018 yang telah kebersamai penulis dalam belajar memperdalam ilmu pengetahuan sampai dengan terselesaikannya skripsi ini.

Kritik dan saran yang bersifat konstruktif diharapkan dan semoga bermanfaat.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Bangka, ~~19 Januari~~ 2024

Penulis



Suka Alim Barkah
NIM. 1831152

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PENGUJI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan dengan Variabel.....	11
B. Hubungan Antar Variabel.....	15
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	16
D. Landasan Teoristis.....	17
E. Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	43
B. Data dan Jenis Data.....	43
C. Populasi, Sample dan Teknik Sampling.....	45

D. Definisi Operasional Variabel.....	47
E. Desain dan Model Penelitian	53
F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran.....	54
G. Teknik Pengumpulan data.....	55
H. Validitas dan Reliabilitas	57
I. Analisis Data	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	64
1. Deskripsi Subjek.....	64
2. Pengujian Hipotesis	67
B. Pembahasan.....	78
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah.....	6
Tabel III.1 Indikator Variabel Penelitian.....	48
Tabel IV.1 Jenis Kelamin Responden	64
Tabel IV.2 Usia Responden.....	65
Tabel IV.3 Pekerjaan Responden	66
Tabel IV.4 Nasabah BPRS Cabang Muntok.....	66
Tabel IV.5 Nasabah Pembiayaan Murabahah.....	67
Tabel IV.6 Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	68
Tabel IV.7 Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)	69
Tabel IV.8 Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	70
Tabel IV.9 Koefisien Reliabilitas	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir Penelitian	16
Gambar IV.1 Uji Normalitas	72
Gambar IV.2 Uji Multikolinieritas	73
Gambar IV.3 Uji Heteroskedastisitas	74
Gambar IV.4 Uji Koefisien Determinan.....	75
Gambar IV.5 Uji T.....	76
Gambar IV.6 Uji F.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I. Kuesioner
- Lampiran II. Rekap Koesioner Penelitian
- Lampiran III. Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)
- Lampiran IV. Tabel Titik Persentase Distribusi t
- Lampiran V. Tabel Titik Persentase Distribusi f
- Lampiran VI. Tabel Deskripsi Responden
- Lampiran VII Tabel IV. Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2), Kepuasan Nasabah (Y) dan Koefisien Reliabilitas
- Lampiran VIII. Gambar. IV. Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran X. Gambar VI. Koefisioen Determinan, Uji t dan Uji F
- Lampiran XI. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran XII. SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran XIII. Surat Permohonan Izin Observasi/Pengambilan Data
- Lampiran XIV. Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran XV. Surat Persetujuan Observasi
- Lampiran XVI. Surat Persetujuan Penelitian
- Lampiran XVII. Dokumentasi
- Lampiran XVIII. Daftar Riwayat Hidup

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
PEMBIAYAAN MURABAHAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI PADA BPRS BANGKA BELITUNG CABANG MUNTOK)**

Suka Alim Barkah
1831152

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Institut Agama Islam Negeri
Syaikh Abdurrahman Siddik
Bangka Belitung

Abstrak

Kualitas pelayanan dan kualitas produk merupakan salah satu hal yang utama untuk mendapatkan kepuasan dari nasabah. Salah satu wujud dari kualitas pelayanan dan kualitas produk adalah dengan cara memberikan layanan serta produk yang baik kepada nasabah sehingga nasabah juga mendapatkan kepuasan. Kepuasan dalam pelayanan dan produk dapat melahirkan kepercayaan nasabah sehingga dapat meningkatkan rasa puas nasabah kepada bank itu sendiri. Dalam hal itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BPRS Bangka Belitung Cabang Muntok)

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif primer. Lokasi penelitian ini berada di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangka Belitung Cabang Muntok dengan populasi berjumlah 1.357 dan diambil sampel sebanyak 94 responden. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden untuk mengumpulkan jawaban dari responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kualitas pelayanan dan kualitas produk pembiayaan murabahah terhadap kepuasan nasabah (studi pada BPRS Bangka Belitung Cabang Muntok) sebesar 24,1%. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan Variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), dengan indikator nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,741 > 1,661771$, atau jika melihat nilai signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$, dan variable kualitas produk (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), dengan indikator nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,050 > 1,661771$, atau jika melihat nilai signifikansi sebesar $0,043 > 0,05$. Jika dilihat secara simultan dari penelitian ini Variabel kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y), dengan indikator nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $14,465 > 3,096553$.

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