

**PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(STUDI KASUS PT. BANK SYARIAH MANDIRI  
PALEMBANG)**



**Skripsi**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Oleh :**

**NOVA PURNAMA SARI  
NPM : 2015.01.034**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH  
INDO GLOBAL MANDIRI  
PALEMBANG  
1440 H/ 2019**



**SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH  
INDO GLOBAL MANDIRI (STEBIS IGM)**

Jl. Jend. Sudirman No. 629 Km. 4 Palembang, No Telp. 0711-5734506 Fax (0711)5734506.  
Website: [stebisigm.ac.id](http://stebisigm.ac.id) Email: [mail@stebisigm.ac.id](mailto:mail@stebisigm.ac.id)

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**


Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Nova Purnama Sari  
Nim. : 2015.01.032  
Jurusan : Ekonomi Syariah

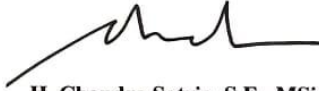
Yang berjudul **“Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Mandiri Syariah KCP Simpang Patal Palembang”**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.  
Pada Tanggal, 17 September 2019

Pembimbing I, Menyetujui,

  
**Muhammad Wadud, S.E., M.Si**  
NIP. 0007077501

Pembimbing II,

  
**H. Chandra Satria, S.E., MSi**  
NIDN. 0209068101

Ketua STEBIS IGM

Mengetahui,

Ka. Prodi Ekonomi Syariah

  
**H. Chandra Satria, S.E., M.Si**  
NIDN. 0209068101

**Mustikawati, S.E., M.Si**  
NIDN. 2108107601



**SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH  
INDO GLOBAL MANDIRI (STEBIS IGM)**

Jl. Jend. Sudirman No. 629 Km. 4 Palembang, No Telp: 0711-5734506 Fax (0711)5734506,  
Website: [stebisigm.ac.id](http://stebisigm.ac.id) Email: [mail@stebisigm.ac.id](mailto:mail@stebisigm.ac.id)

---

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Sdri Nova Purnama Sari

Lamp : 1

Kepada

Yth, Kaprodi Ekonomi Syariah

STEBIS IGM Palembang

Di Palembang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Nova Purnama Sari

NPM : 2015.01.032

Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Mandiri Syariah KCP Simpang Patal Palembang”

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Syariah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

*Wasalamu'alaikum Wr.Wb.*

Palembang, 17 September 2019

Pembimbing I

**Muhammad Wadud, S.E., M.Si**  
**NIP. 0007077501**



**SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH  
INDO GLOBAL MANDIRI (STEBIS IGM)**

Jl. Jend. Sudirman No. 629 Km. 4 Palembang, No Telp: 0711-5734506 Fax (0711)5734506,  
Website: [stebisigm.ac.id](http://stebisigm.ac.id) Email: [mail@stebisigm.ac.id](mailto:mail@stebisigm.ac.id)

---

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Sdri Nova Purnama Sari

Lamp : 1

Kepada

Yth, Kaprodi Ekonomi Syariah

STEBIS IGM Palembang

Di Palembang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Nova Purnama Sari

NPM : 2015.01.032

Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Mandiri Syariah KCP Simpang Patal Palembang

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Syariah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

*Wasalamu'alaikum Wr. Wb.*

Palembang, 17 September 2019

Pembimbing II

  
**H. Chandra Setiawan, S.E., M.Si**  
**NIDN. 0209068101**



**SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH  
INDO GLOBAL MANDIRI (STEBIS IGM)**

Jl. Jend. Sudirman No. 629 Km. 4 Palembang, No Telp: 0711-5734506 Fax (0711)5734506,  
Website: [stebisigm.ac.id](http://stebisigm.ac.id) Email: [mail@stebisigm.ac.id](mailto:mail@stebisigm.ac.id)

---

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Sdri Nova Purnama Sari

Lamp : 1

Kepada

Yth, Kaprodi Ekonomi Syariah

STEBIS IGM Palembang

Di Palembang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Nova Purnama Sari

NPM : 2015.01.032

Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Mandiri Syariah KCP Simpang Patal Palembang

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Syariah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

*Wasalamu'alaikum Wr.Wb.*

Palembang, 17 September 2019

Pembimbing II

  
**H. Chandra Setiawan, S.E., M.Si**  
**NIDN. 0209068101**



**SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH  
INDO GLOBAL MANDIRI (STEBIS IGM)**

Jl. Jend. Sudirman No. 629 Km. 4 Palembang, No Telp: 0711-5734506 Fax (0711)5734506,  
Website: [stebisigm.ac.id](http://stebisigm.ac.id) Email: [mail@stebisigm.ac.id](mailto:mail@stebisigm.ac.id)

---

**PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul : Pengaruh Tingkat Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Mandiri Syariah KCP Simpang Patal Palembang.

Nama : Nova Purnama Sari

NPM : 2015.01.032

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.E

Palembang, 17 September 2019

Ketua STEBIS IGM,

**H. Chandra Satria, S.E., M.Si**  
NIDN:0209068101



**SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH  
INDO GLOBAL MANDIRI (STEBIS IGM)**

Jl. Jend. Sudirman No. 629 Km. 4 Palembang, No Telp: 0711-5734506 Fax (0711)5734506,  
Website: [stebisigm.ac.id](http://stebisigm.ac.id) Email: [mail@stebisigm.ac.id](mailto:mail@stebisigm.ac.id)

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

**UJIAN SKRIPSI**

Skripsi Berjudul : Pengaruh Tingkat Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Mandiri Syariah KCP Simpang Patal Palembang

Nama : Nova Purnama Sari

NPM : 2015.01.032

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah disetujui tim pengujian ujian munaqosah


Ketua : Saprida, M.H.I

(  )

Penguji I : H. Bagus Setiawan, Lc., M.E

(  )

Penguji II : H. Chandra Setiawan, S.E., M.Si

(  )

Diuji di Palembang pada tanggal 17 September 2019

Waktu : 13.30-14.30 Wib

Predikat Kelulusan : Memuaskan / Sangat Memuaskan / Cum Laude

\*Coret yang tidak perlu

## HALAMAN REVISI

Nama : Nova Purnama Sari  
NPM : 2015.01.032  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Skripsi Berjudul : Pengaruh Tingkat Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Mandiri Syariah KCP Simpang Patal Palembang.

Palembang, 22 Oktober 2019

Penguji Skripsi,

Tanggal Ujian Skripsi: 17 September 2019

Ketua Penguji

Saprida, M.H.I

Tanggal Ujian Skripsi: 17 September 2019

Penguji I

H. Bagus Setiawan, Lc., M.E

Tanggal Ujian Skripsi: 17 September 2019

Penguji II

H. Chandra Setiawan, S.E., M.Si

Mengetahui,  
Ka. Prodi Ekonomi Syariah

Mustikawati, S.E., M.Si



## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nova Purnama Sari  
NIM : 2015.01.032  
Jenjang : Strata Satu  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian dan karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang di rujuk sumbernya.

Palembang, 22 Oktober 2019

Saya yang menyatakan,

  
  
Nova Purnama Sari

NIM. 2015.01.032

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nova Purnama Sari  
NPM : 2015.01.032  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Institusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah IGM  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Mandiri Syariah KCP Simpang Patal Palembang”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, *mengalih media/formatkan*, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang  
Pada tanggal : 22 Oktober 2019

Yang menyatakan

  
Nova Purnama Sari  
NIM. 2015.01.032

## MOTTO

“Kurangnya kemampuan bukanlah alasan untuk keberhasilan, tetapi kesungguhan penuh semangat adalah modal keberhasilan”

“Sebuah tantangan akan selalu menjadi beban, jika itu hanya dipikirkan. Sebuah cita-cita juga adalah beban, jika itu hanya angan-angan.”

“Janganlah kamu meremehkan kebaikan sekecil apapun, sekalipun itu hanya bermuka manis saat berjumpa saudaramu.”(HR. Muslim)

“Telling the truth is a simple way to have a peaceful of life”

(Berbicara jujur adalah jalan termudah untuk mendapatkan kedamaian hidup).

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, rasa syukur saya ucapkan kepada Allah SWT karena atas izin dari ridho-Nya yang telah memudahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini, penulisan skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tersayang, Ayahanda Hasyimi (ALM) dan Ibunda Surminah, yang sangat saya hormati dan saya cintai. Selalu menguatkanmu dengan sepenuh hati, merawatmu, memotivasiku dengan nasehat-nasehat yang luar biasa, dan selalu mendo'akanku agar terus dalam jalan-Nya, semoga selalu berada dalam lindungan Allah SWT dan mendapatkan keberkahan dalam setiap langkahnya.
2. Kakak-kakakku dan Ayuk Titin Agustina, Tina Mahili, Desy Aprianti, SusiLawati, Leni yarti, Marlinawati, Ice Agustina, Rini, Eka Widya Wati dll Saudara/i tercinta serta keluarga besarku, berkat do'a, dukungan, motivasi dan senyum semangatnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Diky Wicaksono tercinta terima kasih berkat do'a, dukungan, motivasi, dan senyum semangatnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah angkatan 2015 STEBIS IGM (Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah), semoga kita menjadi alumni yang bermanfaat dan senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai Islam.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya berupa Ilmu pengetahuan, kesehatan dan petunjuk, sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah” dapat terselesaikan, shalawat serta salam dalam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, para sahabat dan pengikut-pengikutnya yang setia.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi program Strata Satu Jurusan Ekonomi Syariah STEBIS IGM Palembang guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Atas bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini, tak lupa dihaturkan terima kasih sedalam-dalamnya. Secara rinci ungkapan terima kasih itu disampaikan kepada :

1. Bapak H.Chandra Satria, S.E.,M.Si selaku ketua di Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri.
2. Ibu Mustikawati, S.E.,M.Si selaku ketua kaprodi di Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri.
3. Bapak H.Chandra Satria, S.E.,M.Si selaku pembimbing akademik saya di Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri.
4. Bapak Muhammad Wadud S.E.,M.Si selaku pembimbing I dan H.Chandra Satria, S.E.,M.Si selaku pembimbing II sebagai dosen pembimbing yang senantiasa memberikan masukan, dukungan, saran, dan

kritik kepada penulis. Sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri.
6. Bapak Erwin Fredi Harahap dan Seluruh Staf karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri cabang Patal Palembang.
7. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan, baik berupa moril dan materi.

Semoga Allah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sesuai dengan amal baik yang telah diberikan dan diharapkan semoga skripsi ini akan bermanfaat bagi penulis dan sebagai bahan pertimbangan untuk melanjutkan penelitian lebih lanjut.

Palembang, September 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN REVISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>ix</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR SIMBOL .....</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	
<b>ABSTACT .....</b>	
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Kajian Teori .....	6
2.1.1. Pengertian Kualitas .....	6
2.1.2. Pelayanan dalam Islam .....	7
2.1.3. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam .....	8
2.1.4. Prinsip Pelayanan Publik .....	12
2.1.5. Standar Pelayanan Publik .....	13
2.1.6. Definisi Produk dan Jasa .....	13
2.1.7. Kualitas Produk .....	15
2.1.8. Dimensi Kualitas Produk .....	16
2.1.9. Pengertian Jasa .....	18
2.1.10. Karakteristik Jasa .....	20

2.1.11. Jenis-Jenis Jasa .....	21
2.1.12. Kepuasan Dalam Perspektif Islam.....	22
2.1.13. Konsep Kepuasan .....	24
2.1.14. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.15. Pengertian Bank.....	27
2.2. Penelitian Terdahulu .....	28
2.3. Kerangka Berpikir.....	36
2.4. Hipotesis Penelitian.....	37

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	38
3.1.1. Jenis dan Sumber Data .....	38
3.2. Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.3. Populasi dan Sampel .....	40
3.4. Teknik Analisis Data .....	41
3.4.1. Uji Validitas .....	41
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	42
3.4.3. Uji Normalitas .....	43
3.4.4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.4.5. Uji F.....	44
3.4.6. Uji t.....	45
3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	46
3.5.1. Variabel Penelitian.....	46
3.5.2. Definisi Operasional.....	47

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	51
4.1.1. Sejarah Singkat PT. Bank Syariah Mandiri cabang Patal Palembang .....	51
4.2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Patal Palembang .....	53
4.2.1. Visi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Patal Palembang.....	53
4.2.2. Misi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Patal Palembang.....	53
4.3. Struktur Organisasi.....	54
4.4. Deskripsi Karakteristik Responden.....	54
4.5. Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	57
4.5.1. Uji Validitas .....	58
4.5.2. Pengujian Reliabilitas.....	60
4.5.3. Pengujian Normalitas .....	61
4.5.4. Pengujian Regresi Linier Berganda .....	62
4.6. Pengujian Hipotesis.....	64
4.6.1. Uji t.....	64
4.6.2. Uji F .....	65
4.6.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	66
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian .....	66

### **BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	70
-----------------------	----



5.2. Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji T.....	64
Tabel 4.10 Hasil Uji F .....	65
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Derteminasi .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	54
Gambar 4.7 Normalitas .....	61