

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BSI TABUNGAN EASY WADIAH DI BANK
SYARIAH INDONESIA KC SIMPANG PATAL PALEMBANG**

*THE INFLUENCE OF PRODUCT AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTI BSI EASY WADIAH SAVINGS AT BANK SYARIAH INDONESIA
KC SIMPANG PATAL PALEMBANG*

Disusun Oleh:

Nama : Risma

NIM : 201901063

Pembimbing I : Amir Salim, S.E.I., M.E

Pembimbing II : Saprda, S.H.I., M.H.I

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap
Kepuasan Nasabah BSI Tabungan Easy Wadiah Di
Bank Syariah Indonesia KC Simpang Patal Palembang

Nama : Risma

NPM : 201901063

Program Studi : Ekonomi Syariah

Pembimbing I



Amir Salim, S.E.I., M.E
NIDN. 2122028302

Pembimbing II



Saprida, S.F.I., M.H.I
NIDN. 2121068401

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh,

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Kepuasan
Nasabah BSI Tabungan Easy Wadiah Di Bank Syariah
Indonesia KC Simpang Patal Palembang
Nama : Risma
NPM : 201901063
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dipertahankan dihadapan Penguji Ujian Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah STEBIS Indo Global Mandiri.

Penguji Ujian Komprehensif,


Ketua Penguji


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

Penguji I



Nova Yanti Maleha, S.E., M.M
NIDN. 2104117402

Penguji II


Saprida, S.H.I., M.H.I
NIDN. 2121068401

Palembang, 01 Agustus 2023
Diketahui dan Disahkan Oleh:

STEBIS Kaprodi Ekonomi Syariah


IGM
EKONOMI SYARIAH
Amir Salim, S.E.I., ME
NIDN. 2122028302

Ketua STEBIS IGM


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

LEMBAR REVISI

Nama : Risma
NPM : 201901063
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap
Kepuasan Nasabah BSI Tabungan Easy Wadiah Di Bank
Syariah Indonesia KC Simpang Patal Palembang

Ketua Penguji



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

NIDN. 0209068101

Penguji I


Nova Yanti Maleha, S.E., M.M
NIDN. 2104117402

Penguji II


Saprida, S.H.I., M.H.I
NIDN. 2121068401

Palembang, 01 Agustus 2023
Kaprodi Ekonomi Syariah
STEBIS


EKONOMI SYARIAH
Amir Salim, S.E.I., ME
NIDN. 2122028302

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 Email: mail@stebisigm.ac.id

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Risma
NPM : 201901063
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap
Kepuasan Nasabah BSI Tabungan Easy Wadiah Di Bank
Syariah Indonesia KC Simpang Patal Palembang

Menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya ilmiah sendiri didampingi Pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademika dari kampus STEBIS IGM Palembang sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, 01 Agustus 2023

Menyatakan,



Risma
NPM.201901063

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik STEBIS IGM, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Risma

NPM : 201901063

Program Studi : Ekonomi Syariah

Institusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalti Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Tabungan Easy Wadiah Di Bank Syariah Indonesia KC Simpang Patal Palembang**. Beserta perangkat saya yang ada (Jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalihmedia/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.

Palembang, 01 Agustus 2023

Menyatakan,



Risma
NPM.201901063

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang, melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

Q.S Al-Baqarah: 286

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Zulfandi dan Ibu Mastina yang telah memberikan dukungan moril dan materil serta doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT kepada Penulis
2. Kakak-kakakku (Rita, Chandra, Riska) serta keluarga besarku, berkat doa, dukungan, dan motivasinya saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Orang yang istimewa (Nur Ikhsan) Terimakasih sudah memberikan motivasi dan semangat dalam penyusunan skripsi.
4. Sahabat-sahabat dekatku yang kucintai dan kusayangi, yang telah memberikan saran/bantuannya, pemikiran, serta dorongan dan setia menjadi teman berjuang bersama suka maupun duka.
5. Rekan-rekan seperjuangan Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2019 STEBIS IGM, semoga kita menjadi alumni yang bermanfaat dan senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai Islam.
6. Almamaterku tercinta tempatku menimba ilmu Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri (STEBIS IGM) semoga semakin maju, selalu jaya dan berkualitas.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah rabbil'alamin. Puji serta syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sholawat serta salam kita haturkan kepada suri tauladan terbaik bagi umatnya Rasulullah SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Atas segala rahmat dan petunjuknya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Tabungan Easy Wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Simpang Patal Palembang”**

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat akademik penyelesaian program strata satu (S1) untuk mendapatkan gelas Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri (STEBIS IGM) Palembang

Dalam proses penyusunan skripsi, penulis banyak memperoleh bimbingan, motivasi, dan nasihat yang tidak ternilai harganya. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak H. Chandra Satria, S.E., M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri.
2. Bapak Amir Salim, S.E.I., M.E selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri, dan selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi.
3. Ibu Saprida, S.H.I.,M.H.I selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi.
4. Seluruh Dosen dan Staf Pegawai Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri yang telah banyak berperan dalam menyumbangkan ilmu, wawasan dan memberikan semangat setiap bimbingan skripsi.
5. Seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia KC Simpang Patal Palembang terutama Mba Wenda selaku pembimbing lapangan penelitian yang selalu

membantu dalam memberikan data-data untuk penelitian serta memberikan arahan selama penelitian berlangsung.

6. Kedua Orang Tuaku Ayah Zulfadi dan Ibu Mastina yang telah menyayangi serta doa tulus yang tidak akan pernah bisa terbalaskan.
7. Kakak dan Ayuk (Rita, Candra, Riska) Terimakasih sudah memberikan dukungan dan penghibur dalam menyelesaikan skripsi.

Terimakasih atas kebaikan dan keikhlasan yang telah kalian berikan, Penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi susunan serta tata cara penulisan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih dan sangat mengharapkan kritik serta saran agar penulis dapat memperbaiki di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan bernilai ibadah disisi Allah SWT.

Palembang, 01 Agustus 2023
Penulis

Risma
NPM. 201901063

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR REVISI	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kualitas Produk.....	10
2.1.1 Pengertian Kualitas.....	10
2.1.2 Pengertian Produk	11
2.1.3 Pengetian Kualitas Produk	11
2.1.4 Kualitas Produk Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	12
2.2 Kualitas Layanan.....	13
2.2.1 Kualitas Layanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	16
2.3 Kepuasan Nasabah	16
2.3.1 Pengertian Kepuasan	17
2.3.2 Pengertian Nasabah.....	17
2.3.3 Pengertian Kepuasan Nasabah	19

2.3.4	Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam	21
2.4	Perbankan Syariah.....	22
2.4.1	Pengertian Perbankan	22
2.4.2	Pengertian Syariah.....	23
2.4.3	Pengertian Perbankan Syariah.....	23
2.5	Tabungan.....	24
2.6	Tabungan Easy Wadiah.....	25
2.7	Akad Wadiah.....	25
2.8	Penelitian Terdahulu	28
2.9	Kerangka Pemikiran.....	35
2.10	Hipotesis.....	36
BAB III	METODE PENELITIAN	38
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	38
3.2	Metode Penentuan Sampel.....	38
3.3	Metode Pengumpulan Data	39
3.3.1	Kuesioner (Angket)	40
3.3.2	Dokumentasi.....	40
3.4	Metode Analisis Data.....	40
3.4.1	Metode Analisis Statistik Deskriptif	41
3.4.2	Uji Validitas	43
3.4.3	Uji Reliabilitas.....	43
3.4.4	Uji Asumsi Klasik	44
3.4.5	Uji Hipotesis.....	45
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
4.1.1	Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia.....	48
4.1.2	Makna Logo Bank Syariah Indonesia	49
4.1.3	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	50
4.1.4	Struktur Organisasi dan Tugas Pada Bank Syariah Indonesia	50
4.1.5	Produk-produk Bank Syariah Indonesia.....	54
4.2	Deskripsi Data Responden	61
4.3	Hasil Analisis Data.....	64
4.3.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	64
4.3.2	Uji Validitas	66
4.3.3	Uji Reliabilitas.....	67
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	68

4.4.1 Uji Normalitas	68
4.4.2 Uji Linearitas	71
4.5 Uji Hipotesis	71
4.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda	71
4.5.2 Koefisien Determinasi (R^2)	73
4.5.3 Uji f (Simultan)	74
4.5.4 Uji t (Parsial)	75
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	77
BAB V PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia	49
Gambar 4.2 Grafik Histogram.....	69
Gambar 4.3 Normal Probability Plot	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk Tabungan dan Jumlah Nasabah	5
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.4 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Produk (X1).....	64
Tabel 4.5 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan (X2)....	64
Tabel 4.6 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Nasabah (Y) ...	65
Tabel 4.7 Uji Validitas	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1).....	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X2)	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Data.....	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji-f (Simultan)	74
Tabel 4.16 Hasil Uji-t (Parsial)	75