

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPR SYARIAH AL-FALAH BANYUASIN**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh :

ERLANGGA

NPM. 201901039

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH

INDO GLOBAL MANDIRI

PALEMBANG

1444 H/2023 M

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Nasabah PT BPR Syariah Al Falah Banyuasin
Nama : Erlangga
NPM : 201901039
Program Studi : Ekonomi Syariah

Palembang, **23** Agustus 2023
Mengetahui

Pembimbing I



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

Pembimbing II



H. Bagus Setiawan..Lc.,M.E
NIDN. 2129098603

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Erlangga

NPM : 201901039

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 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Syariah Al-Falah Banyuasin** 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, 18 september 2023

Yang menyatakan



Erlangga

NPM.201901039

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh,


Judul : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR Syariah Al Falah Banyuasin Palembang
Nama : Erlangga
NPM : 201901039
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,

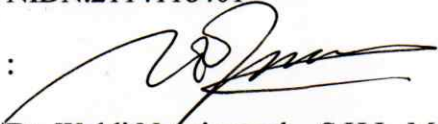
Ketua Penguji

:


Saprinda., S.H.I., M.H.I
NIDN.2114118401

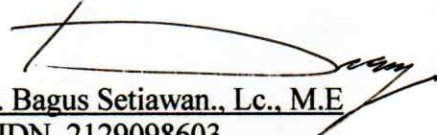
Penguji I

:


Dr. Walid Nopriansyah., S.H.I., M.S.I
NIDN. 2103118601

Penguji II

:


H. Bagus Setiawan., Lc., M.E
NIDN. 2129098603

Palembang, 18 September 2023
Diketahui dan Disahkan Oleh:

STEBIS @
Kaprosdi Ekonomi Syariah


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

Ketua STEBIS IGM


STEBIS @

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

LEMBAR REVISI

Nama : Erlangga
NPM : 201901039
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Nasabah PT BPR Syariah Al Falah Banyuasin

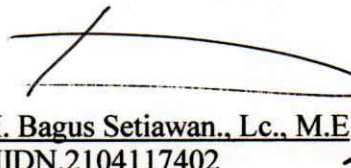
Ketua Penguji :


Saprida., S.H.I., M.H.I
NIDN.2114118401

Penguji I :


Dr. Waldi Nopriansyah., S.H.I., M.S.I
NIDN.2103118601

Penguji II :


H. Bagus Setiawan., Lc., M.E
NIDN.2104117402

Palembang, 18 September 2023

Kaprodi Ekonomi Syariah


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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erlangga
NPM : 201901039
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Nasabah PT BPR Syariah Al Falah Banyuasin

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, 18 September 2023

Menyatakan,



Erlangga
NPM.201901039

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

“only you can change your life. Nobody else can do it for you”

Orang lain ga akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita yang mereka tahu hanya bagian succes stories. Berjuangla untuk diri sendiri, walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga de ngan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT karena atas izin dan ridhonya yang telah memudahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Ayah Bahrul Kamal dan Ibu Mardiana
- Keluarga besar keluarga besarku, berkat doa, dukungan, dan motivasinya saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- Sahabat-sahabat dekatku yang kucintai dan kusayangi, yang telah memberikan saran/bantuannya, pemikiran, serta dorongan dan setia menjaditeman berjuang bersama suka maupun duka.
- Almamaterku STEBIS Indo Global Mandiri Palembang

Yang telah memberikan semangat, do'a dan kasih sayang

Yang tulus dan tidak ternilai besarnya

Terima kasih

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR Syariah Al Falah Banyuasin”**. guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di STEBIS IGM Palembang. Shalawat dan juga salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang mengantarkan manusia dari kegelapan ke zaman yang terang benderang.

Dalam penyusunan skripsi, penulis telah mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih 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 Prodi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri.
3. Bapak Amir Salim, S.E.I., M.E Selaku Pembimbing 1 Yang Telah Bersedia Meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi
4. Bapak H. Bagus Setiawan, Lc., M.E Selaku Pembimbing 2 Yang Telah Bersedia Meluangkan Waktu, Tenaga Dan Pikiran Untuk Memberikan Arahan Dan Bimbingan Dalam Menyusun Skripsi.
5. Seluruh Dosen Dan Staf Pengawai Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang Yang Telah Membantu Dan Meberikan Arahan Semangat Setiap Bimbingan.
6. Bapak BPRS Selaku Kepala Yang Telah Memberikan Izin Untuk Penelitian Di PT BPR Syariah Al Falah Banyuasin

7. Kedua Orang Tua Saya Bapak Bahrul Kamal Dan Ibu Mardiana Yang Selalu Mendoakan Dan Memberi Dukungan Baik Secara Moril Maupun Materil.
8. Keluarga Besar Saya Yang Tidak Bisa Disebutkan Satu Persatu, Terima Kasih Dukungan Dan Doanya.
9. Seluruh Teman-Teman Ekonomi Syariah Angkatan 2019 Atas Segala Kebersamaan Dan Dukungan Baik Moril Maupun Materi Kepada Penulis.
10. Sahabat-Sahabat Dekatku Yang Kucintai, Yang Telah Memberikan Saran/Bantuannya, Pemikiran, Serta Dorongan Dan Setia Menjadi Teman Berjuang Dalam Menyelesaikan Skripsi

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat dibutuhkan bagi penulis lainnya.

Palembang, 18 September 2023

Penulis

Erlangga

NPM 20190109

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR REVISI	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kualitas Produk	10
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk	10
2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	11
2.1.3 Dimensi Kualitas Produk.....	12
2.1.4 Pengukuran Kualitas Produk	13
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.2.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	19
2.3 Kepuasan Nasabah	21
2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	21

2.3.2 Strategi Kepuasan Nasabah	23
2.3.3 pengukuran kepuasan nasabah.....	23
2.3.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	24
2.3.5 Indikator Kepuasan Nasabah	25
2.4 Penelitian Terdahulu	27
2.5 Kerangka Berpikir	30
2.6 Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Metode peneltian	32
3.2 Ruang Lingkup Penelitian	32
3.3 Waktu dan tempat penelitian	33
3.4 Populasi Dan Sampel.....	33
3.5. jenis dan sumber data	34
3.6. metode pengumpulan data.....	35
3.7 teknik analisis data.....	37
3.8 definisi operasional	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum	44
4.1.1 Sejarah PT BPRS	44
4.1.2 Visi Dan Misi PT BPR.....	45
4.1.3 Struktur Organisasi PT BPR.....	46
4.2 Karakteristik Responden	47
4.2.1 Usia.....	47
4.2.2 Jenis Kelamin.....	48
4.2.3 Pekerjaan.....	49
4.3 Teknik Analisis Data.....	49
4.3.1 Uji Kualitas Data	49
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.3.3 Uji Hipotesis.....	59
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
BAB V PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan.....	65

5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah PT BPR Syariah Al Falah	5
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Like R.....	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional	42
Tabel 4.1 Struktur Organisasi PT BPR Syariah AL Falah BANYUASIN	46
Tabel 4.2 Usia Responden.....	47
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1)	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan(X_2)	51
Tabel 4.7 Hasil Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X_1)	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y).....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linerar Berganda	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi R2	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Regresi (Uji T)	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	30
Gambar 4.3 Grafik Norma P-Plots	57

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PT BPR Syariah Al Falah Banyuasin. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT BPR Syariah Al Falah Banyuasin. Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yaitu metode analisis yang berdasarkan dengan perhitungan yang dilakukan oleh penelitian. Dimana pada penentuan sampel menggunakan rumus slovin. Data penelitian adalah data primer yang diperoleh dari sumber pertama, seperti data-data nasabah PT BPR Syariah Al Falah Banyuasin dan hasil kuesioner. Metode yang digunakan studi korelasional, penelitian survei serta uji kualitas data, uji asumsi klasik, regresi linier berganda dan uji hipotesis yang dibantu program komputer SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) Versi 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.(2) variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.(3) variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersamaan (simultan) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Satisfaction*

ABSTRACT

The This research was conducted at PT BPR Syariah Al Falah Banyuasin. The aim of this research is to determine the influence of product quality and service quality on customer satisfaction at PT BPR Syariah Al Falah Banyuasin. This type of research uses quantitative research, namely an analysis method based on calculations carried out by research. Where the sample determination uses the Slovin formula. Research data is primary data obtained from the first source, such as PT BPR Syariah Al Falah Banyuasin customer data and questionnaire results. The methods used are correlational studies, survey research and data quality testing, classical assumption testing, multiple linear regression and hypothesis testing assisted by the SPSS (Statistical Product and Service Solutions) computer program Version 24. The results of this research show that (1) product quality variables are generally partially has a positive and significant effect on customer satisfaction. (2) service quality variables partially have a positive and significant effect on customer satisfaction. (3) product quality and service quality variables simultaneously (simultaneously) have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Satisfaction*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa'	S	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Z	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Şād	Ş	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	-	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	„iddah
-----	---------	--------

C. Ta' Marbutah Di Akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	Ditulis	Hibah
جزية	Ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak dapat diperlukan lagi bagi kata-kata Arb yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

2. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	Karâmah al-aulyâ'
--------------------------	---------	-------------------

3. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dandammah ditulis t atau h.

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	Zakâh al-fiṭri
-------------------	---------	----------------

D. Vokal Pendek

فَعْلٌ	Fathah	Ditulis	fa''ala
فَعْلٌ	Kasrah	Ditulis	Ẓukira
يَذْهَبُ	Dammah	Ditulis	Yaẓhab u

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	Ditulis	Â
	جَاهِلِيَّةٌ	Ditulis	Jâhiliyyah
2	fathah + ya'' mati	Ditulis	Â

	تَنْسَى	Ditulis	Tansâ
3	kasrah + ya" mati	Ditulis	Î
	كَرِيم	Ditulis	Karîm
4	dammah + wawu mati	Ditulis	Û
	فُرُوض	Ditulis	Furûd