

**PENGARUH COVID-19, STRATEGI KUALITAS PELAYANAN DAN  
PRODUK PEMBIAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DI BAITUL MAAL WAT TAMWIL INSAN MULIA PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Program Studi Ekonomi Syariah  
Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri  
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Strata Satu  
Dalam Ekonomi Syariah**

**Oleh:**

**EKA SULISTIANA  
NPM : 201801146P**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH  
INDO GLOBAL MANDIRI  
PALEMBANG  
1441 H/2020 M**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : Pengaruh Covid-19, Strategi Kualitas Pelayanan dan  
Produk Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah di  
*Baitul Maal Wat Tamwil Insan Mulia Palembang*

Nama Mahasiswa : Eka Sulistiana

NPM : 201801146P

Program Studi : Ekonomi Syariah

Pembimbing I



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

Pembimbing II



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

Plt. Kaprodi Ekonomi Syariah



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

Ketua STEBIS IGM



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

Tanggal lulus

Agustus 2020

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh,

Nama : Eka Sulistiana

NPM : 201801146P

Judul : Pengaruh Covid-19, Strategi Kualitas Pelayanan dan Produk  
Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah di *Baitul Maal Wat  
Tamwil* Insan Mulia Palembang

Program Studi: Ekonomi Syariah

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

Penguji Ujian Skripsi dan Komprehensif,

Ketua Penguji



Drs. Hamid Halin, S.E., M.Si  
NIDN. 0017065801

Penguji 1



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

Penguji 2



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

Plt. Kaprodi Ekonomi Syariah



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

Ketua STEBIS IGM



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

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eka Sulistiana  
NPM : 201801146P  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Judul : Pengaruh Covid-19, Strategi Kualitas Pelayanan dan Produk  
Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah di *Baitul Maal Wat  
Tamwil* Insan Mulia Palembang

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

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

Palembang, Agustus 2020  
Yang Menyatakan,

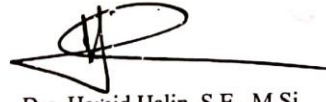


Eka Sulistiana  
NPM 201801146P

## LEMBAR REVISI

Nama : Eka Sulistiana  
NPM : 201801146P  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Covid-19, Strategi Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil Insan Mulia Palembang*

Ketua Penguji :



Drs. Harid Halin, S.E., M.Si  
NIDN. 0017065801

Penguji 1 :



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

Penguji 2 :



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

Palembang, Agustus 2020  
Plt. Kaprodi Ekonomi Syariah

STEBIS ©  
  
EKONOMI SYARIAH  
Amir Salim, S.E.I., M.E  
NIDN. 2122028302

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, serta shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi besar Muhammad SAW, karena atas rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Covid-19, Strategi Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil Insan Mulia Palembang*”** guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam penyelesaian Skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dan nasihat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ayah Hairullah, Ibu Mauridah, Adikku Afif Baihaqi, dan Suami tercinta Rian Asfa Dinata yang selalu memberikan doa dan dukungannya.
2. Bapak H. Chandra Satria, S.E., M.Si. selaku Ketua STEBIS IGM Palembang sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Utama.
3. Bapak Amir Salim, S.E.I., M.E selaku Plt. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
4. Ibu Mustikawati, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Kedua.
5. Ibu Nova Yanti Maleha, S.E. M.M selaku Dosen Penasihat Akademik.
6. Seluruh Dosen dan Staff di STEBIS IGM Palembang.
7. Teman-teman sesama mahasiswa/i Program Studi Ekonomi Syariah STEBIS IGM Palembang.

Penulis menyadari sepenuhnya atas segala kekurangan dan keterbatasan pengetahuan, yang menyebabkan penyusunan Skripsi ini belum sempurna adanya. Oleh karena itu, penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca demi perbaikan di masa yang akan datang.

Penulis memohon maaf apabila terjadi kesalahan dalam penyusunan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Agustus 2020

Penulis,

**Eka Sulistiana**

**NPM. 201801146P**

**PENGARUH COVID-19, STRATEGI KUALITAS PELAYANAN DAN  
PRODUK PEMBIAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI  
BAITUL MAAL WAT TAMWIL INSAN MULIA PALEMBANG**

Eka Sulistiana

NPM : 201801146P

Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah  
Indo Global Mandiri Palembang

**ABSTRAK**

Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan oleh nasabah. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, emosional dan biaya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen (covid-19, strategi kualitas pelayanan dan kualitas produk pembiayaan) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) di *Baitul Maal Wat Tamwil* Insan Mulia Palembang.

Penelitian ini termasuk pada jenis penelitian lapangan dengan menggunakan metode kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer, yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 92 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *insidental sampling*. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial nilai  $t_{hitung}$  variabel covid-19, kualitas pelayanan, dan kualitas produk masing-masing lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ . Dan jika dilihat secara simultan, hasil dari ketiga variabel tersebut menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$ . Sehingga, dapat disimpulkan bahwa baik secara parsial maupun simultan, variabel covid-19, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* Insan Mulia Palembang.

**Kata Kunci : *Baitul Maal Wat Tamwil*, Covid-19, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah**



**THE EFFECT OF COVID-19, SERVICE QUALITY STRATEGY AND  
FINANCING PRODUCTS ON CUSTOMER SATISFACTION IN *BAITUL  
MAAL WAT TAMWIL* INSAN MULIA PALEMBANG**

Eka Sulistiana

NPM: 201801146P

Sharia Economics Study Program Indo Global Mandiri College of Sharia  
Economics and Business Palembang

**ABSTRACT**

Customer satisfaction can be defined as the similarity between product and service performance received and product and service performance expected by customers. Factors that can affect customer satisfaction include product quality, service quality, price, emotion and cost.

The purpose of this study was to determine how the influence of the independent variables (covid-19, service quality strategy and quality of financing products) on the dependent variable (customer satisfaction) in *Baitul Maal Wat Tamwil* Insan Mulia Palembang.

This research belongs to the type of field research using quantitative methods. The type of data used in this study, namely primary data, was obtained from distributing questionnaires to 92 respondents. The sampling technique used was incidental sampling. The data analysis technique was performed by multiple regression analysis.

The results of this study indicate that partially the t-count value of the covid-19 variable, service quality, and product quality are respectively greater than the t-table value. And if viewed simultaneously, the results of the three variables show that the value of Fcount is greater than Ftable. Thus, it can be concluded that both partially and simultaneously, the covid-19 variable, service quality and product quality have a positive and significant effect on customer satisfaction at *Baitul Maal Wat Tamwil* Insan Mulia Palembang.

**Keywords: Baitul Maal Wat Tamwil, Covid-19, Service Quality, Product Quality and Customer Satisfaction**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Laporan Penelitian .....	9
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i> .....	11
2.1.2 Covid-19 .....	16

2.1.3	Strategi Kualitas Pelayanan .....	20
2.1.4	Kualitas Produk Pembiayaan.....	25
2.1.5	Kepuasan Nasabah.....	33
2.2	Penelitian Terdahulu.....	35
2.3	Kerangka Pemikiran .....	40
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	41
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1	Definisi Operasional Variabel .....	42
3.2	Ruang Lingkup Penelitian .....	43
3.3	Lokasi Penelitian .....	44
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	44
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian.....	45
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.7	Teknik Analisis Data .....	47
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	51
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	55
4.2.1	Uji Validitas.....	55
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	56
4.3	Hasil Analisis Data .....	57
4.3.1	Uji Asumsi Klasik .....	57
	A. Uji Normalitas.....	57
	B. Uji Multikolinieritas.....	59

C. Uji Heteroskedastisitas.....	60
D. Uji Linieritas .....	61
4.3.2 Analisis Regresi Berganda.....	63
4.3.3 Uji Hipotesis .....	64
A. Uji t atau Parsial.....	64
B. Uji F atau Simultan .....	66
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b>	Penelitian Terdahulu .....	16
<b>Tabel 4.1</b>	Jenis Kelamin Responden .....	51
<b>Tabel 4.2</b>	Usia Responden.....	52
<b>Tabel 4.3</b>	Agama Responden.....	53
<b>Tabel 4.4</b>	Pendidikan Terakhir Responden .....	53
<b>Tabel 4.5</b>	Pekerjaan Responden .....	54
<b>Tabel 4.6</b>	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	55
<b>Tabel 4.7</b>	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	56
<b>Tabel 4.8</b>	Nilai Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov</i> .....	58
<b>Tabel 4.9</b>	Uji Multikolinieritas .....	59
<b>Tabel 4.10</b>	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Park .....	60
<b>Tabel 4.11</b>	Hasil Uji Linieritas Kepuasan Nasabah dan Covid-19.....	61
<b>Tabel 4.12</b>	Hasil Uji Linieritas Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan .....	62
<b>Tabel 4.13</b>	Hasil Uji Linieritas Kepuasan Nasabah dan Kualitas Produk.....	62
<b>Tabel 4.14</b>	Analisis Regresi Berganda .....	63
<b>Tabel 4.15</b>	Hasil Uji t atau Parsial.....	65
<b>Tabel 4.16</b>	Hasil Uji F atau Simultan .....	67

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b>	Kerangka Pemikiran .....	40
<b>Gambar 4.1</b>	<i>Normal Probability Plot</i> .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2** Daftar Konsultasi
- Lampiran 3** Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4** Kuesioner
- Lampiran 5** Daftar Seluruh Jawaban Responden
- Lampiran 6** Karakteristik Responden
- Lampiran 7** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8** Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9** Hasil Analisis Regresi Berganda dan Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 10** Tabel  $r$  *Product Moment*
- Lampiran 11** Tabel Distribusi  $t$
- Lampiran 12** Tabel Distribusi  $F$
- Lampiran 13** Dokumentasi

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi pada dasarnya mempunyai pola yang cukup banyak, berikut ini disajikan pedoman transliterasi arab latin berdasarkan keputusan bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543b/U/1987.

### A. Konsonan

Huruf	Nama	Penulisan
ا	alif	Tidak dilambangkan
ب	ba	B
ت	ta	T
ث	tsa	Š
ج	jim	J
ح	ha	Ĥ
خ	kha	Kh
د	dal	D
ذ	zal	Ž
ر	ra	R
ز	zai	Z
س	sin	S
ش	syin	Sy
ص	sad	Š
ض	dlod	Ḍ
ط	tho	Ṭ
ظ	zho	ž
ع	‘ain	‘
غ	gain	G
ف	fa	F
ق	qaf	Q
ك	kaf	K
ل	lam	L
م	mim	M
ن	nun	N
و	waw	w
ه	ha	h
ء	hamzah	apostrof(‘)
ي	ya	y
ة	ta (marbutoh)	ṭ

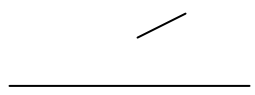
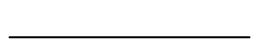
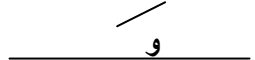


## B. Vokal

Vokal Bahasa Arab seperti halnya dalam bahasa Indonesia terdiri atas vokal tunggal dan vokal rangkap (diftong).

### 1. Vokal tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab:

	fathah
	kasroh
	dhommah

Contoh

كتب = kataba  
ذكر = zukira

### 2. Vokal Rangkap

Lambang yang digunakan untuk *vocal rangkap* adalah gabungan antara harakat dan huruf, dengan transliterasi berupa gabungan huruf.

Tanda/huruf		Tanda baca	Huruf
ي	fathah dan ya	ai	a dan i
و	fathah dan waw	au	a dan u

Contoh :

كيف : kaifah

علي : 'ala

حول : haula

امن : amana

أي : ai

### C. Mad

Mad atau panjang dilambangkan dengan harakat atau huruf, dengan transliterasi berupa huruf atau benda.

Contoh:

Tanda/huruf		Tanda baca	Huruf
اى	<i>fathah dan alif atau ya</i>	<u>ā</u>	( <u>ā</u> ) diberi garis di atas
اي	<i>kasroh</i>	<u>i</u>	( <u>i</u> ) diberi garis di bawah
او	<i>dhommah dan waw</i>	<u>u</u>	( <u>u</u> ) diberi garis di bawah

قال سبحانك : qāla subhānaka

صام رمضان : shāma ramadhāna

رمى : ramā

فيها منافع : fihā manāfi'u

### D. Ta'Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua macam :

1. Ta Marbutah hidup atau yang mendapat harakat fatha, kasroh, dan dammah, maka transliterasinya adalah /t/.
2. Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, maka transliterasinya adalah /h/.
3. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta Marbutah diikuti dengan kata yang memakai al serta keduanya terpisah, maka ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan /h/.
4. Pola penulisan tetap 2 macam

Contoh:

روضة الاطفال	<i>Raudhatu al- athfāl</i>
المدينة المنورة	<i>al-madīnah al-munawwarah</i>

**E. Syaddah/Tasydid**

*Syaddah* atau *tasyid* dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda ( ّ ). Dalam transliterasi ini, tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf rangkap yang diberi tanda *syaddah* tersebut.

رَبَّنَا = *rābbana*

نَزَّل = *nazzala*

**F. Kata Sandang**

Diikuti oleh huruf *syamsiyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyah* ditransliterasikan bunyinya dengan huruf /i/ diganti dengan huruf yang langsung mengikutinya.

Pola yang dipakai ada dua seperti berikut:

Contoh :

التواب	<i>at-tawwābu</i>
الشمس	<i>asy-syamsu</i>

Diikuti huruf *qomariah*

Kata sandang yang diikuti huruf *qomariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan-aturan di atas dan dengan bunyinya.

Contoh :

البدیع	<i>al-badi'u</i>
القمر	<i>al-qomaru</i>

Catatan :

Baik diikuti huruf *syamsiah* maupun *qomariah*, kata sandang ditulis secara terpisah dari kata yang mengikutinya dan diberi tanda hubung (-). Sedangkan penulisan Al yang beriringan dengan nama orang dalam referensi, maka Al ditulis diakhir nama yang bersangkutan, misalnya **Subhi al-Shalih** menjadi **Shalih, Subhi Al**.

#### G. Hamzah

*Hamzah* ditransliterasikan dengan *opostrof*. Namun hal ini hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata. Apabila terletak di awal kata, *hamzah* tidak dilambangkan karena dalam tulisannya ia berupa *alif*.

Contoh :

= ta'khuzuna

اومرت

= *umirtu*

تأخذون

= ays-syuhadā'

فأتي بها

= *fa'tibihā*

الشهداء

## H. Penulisan Huruf

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata-kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan. Maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Penulisan dapat menggunakan salah satu dari dua pola sebagai berikut:

Contoh	Pola Penulisan
وإن لها لهو خير الرازقين	<i>Wa inna lahā lahuwa khair arrāziqin</i>
وإن الله لهو خير الرازقين	<i>Wa innallāha lahuwa khair arrāziqin</i>
فاوفوا الكيل والميزان	<i>Fa aufu al-kaila wa al-mizāna</i>

## I. Huruf Kapital

Dalam sistem huruf arab memang tidak dikenal kapitalisasi, namun dalam transliterasi ini huruf capital tetap diberlakukan sebagaimana yang berlaku pada EYD. Huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Apakah nama diri didahului kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

وما محمد إلا رسول	<i>Wa mā Muhammadun illā rasul</i>
الغزالي	<i>al-Ghazālī</i>