

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG 16 ILIR PALEMBANG**



Skripsi Oleh:

Irvan Idrianto

NIM 2018-011-68P

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana
Pada Program Studi Ekonomi Syariah**

**SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH
PROGRAM STUDI
PLEMBANG
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang

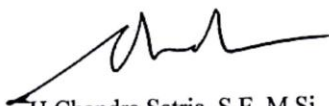
Nama Mahasiswa : Irvan Idrianto

NIM : 2018.011.68P


Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyetujui

Pembimbing 1



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

Pembimbing 2



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

Disahkan oleh:

Plt. Kaprodi Ekonomi Syariah


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

Ketua STEBIS IGM


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

SURAT PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Irvan Idrianto

Lamp : 1

Yth, Kaprodi Ekonomi Syariah

STEBIS IGM PALEMBANG

Di Palembang

Assalamualaikum wr,wb

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

Skripsi Berjudul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir
Palembang

Nama : Irvan Idrianto

NPM : 2018.11.68P

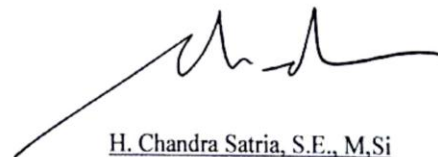
Program Studi : Ekonomi Syariah

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 mengharap agar skripsi saudara tersebut diatas dapat di munaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

Palembang

Pembimbing I



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

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Sdra Irvan Idrianto

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 : Irvan Idrianto

NPM : 2018.011.68P

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir 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 mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

Wasalamu 'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 03 September 2020

Pembimbing II



Nova Yanti Maleha S.E.,MM
NIDN.2108107601



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

Indo Global Mandiri

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

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

UJIAN SKRIPSI

Skripsi Berjudul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang

Nama : Irvan Idrianto

NPM : 2018.011.68P


Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Saprida M.H.I

()

Penguji I : H. Chandra Satria, S.E., M.Si

()

Penguji II : Amir Salim S.E.,I.M.Si

()


Diuji di Palembang pada tanggal 03 September 2020

Waktu : 09.00-10.00 Wib

Predikat Kelulusan : Memuaskan / Sangat Memuaskan / Cum Laude

*Coret yang tidak perlu

Ka. Prodi Ekonomi Syariah
STEBIS ©



Amir Salim S.E.,I.M.Si

NIDN.2122028302

HALAMAN REVISI

Nama : Irvan Idrianto
NPM : 2018.011.68P
Program Studi : Ekonomi Syariah
Skripsi Berjudul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16
Ilir Palembang.


Palembang, 03 September 2020

Penguji Skripsi,


Tanggal Ujian Skripsi: 03 September 2020
Ketua Penguji


Saprida M.H.I

Tanggal Ujian Skripsi: 03 September 2020
Penguji I


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

Tanggal Ujian Skripsi: 03 September 2020
Penguji II


Amir Salim S.E,I.ME

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Irvan Idrianto
NIM : 2018.011.68P
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 dirujuk sumbernya.

Palembang, 03 September 2020

Saya yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 6000 Rupiah stamp. The stamp features the text 'METERAI TEMPEL' at the top, a serial number 'ME9FEAHF597159522' in the middle, and '6000 ENAM RIBU RUPIAH' at the bottom. There is also a small emblem on the right side of the stamp.

Irvan Idrianto
NIDN: 2018.011.68P

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik STEBIS IGM, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irvan Idrianto
NPM : 201801168P
Program Studi : Ekonomi Syariah
Institusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS)
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 Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalihmediakan /formatkan, mengelola dalam bentuk perangkat 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 : 03 September 2020
Yang Menyatakan




Irvan Idrianto
2018.011.S68P



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberi kemampuan sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang”** guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di STEBIS IGM Palembang.

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. Bapak H. Chandra Satria S.E., M.Si. selaku Ketua Pimpinan STEBIS IGM Palembang. dan sebagai pembimbing utama
2. Nova Yanti Maleha SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Kedua
3. Seluruh Dosen dan Staf di STEBIS IGM Palembang
4. Kedua Orang Tuaku yaitu Johan S.Pd dan Imah S.Pd.i yang tercinta tiada hentinya mendo'akanku dan memberiku seluruh rasa cinta dan kasih sayangnya
5. kakak kandungku Jepri Idrianto, S.Pd dan adikku Nicho Fernando yang selalu memberikan semangat kepada saya dalam mengerjakan Skripsi ini
6. Ayuk Sofirah S.E. M.Pd yang berjasa dalam membantu menyelesaikan skripsi ini dan selalu membuat saya semangat untuk menyelesaikan skripsi ini
7. Sahabatku, Mayang Fuji Desmatuti, Widiya Rahmadani, Erwin, Fauzi, Maulana yang selalu mensupport menjadi teman seperjuangan dimasa perkuliahan merasakan suka dan duka bersama. Semoga kita semua sukses. Aamiin.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat-Nya kepada semua yang telah berperan penting dalam membantu penulis menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Saran dan kritik sangat penulis harapkan untuk menjadikan tugas ini lebih sempurna, Terimakasih.

Palembang,03 September 2020

Irvan Idrianto

NPM 201801168P

MOTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. (Q.S Al-Insyirah 6-7)

“sekali terjun dalam perjalanan jangan pernah mundur sebelum meraihnya, yakinlah usaha itu akan sampai pada saat yang diharapkan. Karena sukses itu harus melewati banyak proses, bukan hanya menginginkan hasil akhir dan tahu beres tapi harus selalu keep on progress. Meskipun kenyatannya banyak hambatan dan kamu pun sering dibuat stres percayalah tidak ada jalan lain untuk meraih sukses selain melewati yang namanya proses”

“Irvan Idrianto”

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. Tingkat kualitas Produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke nasabah untuk dapat digunakan dengan mudah, dan tidak mempersulit nasabah dalam menabung dan dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan nasabah. Kualitas pelayanan membawa nasabah pada kepuasan nasabah dan menyebabkan loyalitas nasabah. Masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada terdapat pengaruh tingkat kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah mandiri kc 16 ilir Palembang. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analisi yaitu mendeskriptifkan data yang dikumpulkan dan mengevaluasi untuk memecahkan permasalahan.

Dalam penelitian ini yang menjadi tempat penelitian penulisan adalah PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang Pasar 16 Ilir yang beralamat di Pasar 16 Ilir, Jl. Masjid Lama No.30-31, Palembang, Sumatera Selatan-30125. Teknik pengumpulan data yang data yang digunakan yaitu : 1. Data primer atau penelitian lapangan dengan cara menyebarkan kuesioner dengan 80 responden. 2. Data sekunder atau studi kepustakaan, yaitu data yang diambil dari buku-buku, jurnal, surat kabar, internet. Hasil penelitian ini penulis mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sangat signifikan.

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

ABSTRACT

This research was conducted at Bank Syariah Mandiri Branch Office 16 Ilir Palembang. Product quality level and service quality to customer satisfaction are everything that can be offered to customers to be used easily, and do not make it difficult for customers to save and can satisfy customer wants or needs. Quality of service leads to customer satisfaction and leads to customer loyalty. The problem in this study is whether there is an influence on the level of product quality and service quality on customer satisfaction at Islamic Bank Mandiri Kc 16 Ilir Palembang. In this study, the authors used a quantitative method with a descriptive analysis approach, namely describing the collected arrivals and evaluating to solve the problem.

In this study, the place of writing research is PT Bank Syariah Mandiri Palembang Branch Office Pasar 16 Ilir which is located at Pasar 16 Ilir, Jl. Old Mosque No.30-31, Palembang, South Sumatra-30125. The data collection techniques used were: 1. Primary data or field research by distributing questionnaires to 80 respondents. 2. Secondary data or literature study, namely data taken from books, journals, newspapers, the internet. The results of this study the authors know the effect of product quality and service quality on customer satisfaction is very significant.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PENGASAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PUBLIKASI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI	vi
HALAMAN REVISI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xix

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	10
2.1.2 Macam-Macam Produk Syariah.....	12
2.1.3 Manfaat Kualitas Produk.....	17
2.1.4 Dimensi Kualitas Produk.....	18
2.1.5 Tingkat Kualitas Produk.....	19

2.1.6	Perspektif Kualitas Produk.....	21
2.1.7	Kualitas Produk dalam Perspektip Islam	23
2.1.8	Indikator Kualitas Produk.....	24
2.1.8	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	25
2.2	Kualitas Layanan.....	26
2.2.1	Pengertian Kualitas pelayanan.....	26
2.2.2	Standar Kualitas Pelayanan.....	28
2.2.3	Kualitas Pelayanan dalam Perspektip Islam	30
2.3	Kepuasan Nasabah.....	32
2.3.1	Pengertian Kepuasan Nasabah.....	32
2.3.2	Kepuasan Nasabah Dalam Perspektip Islam	41
2.4	Penelitian Terdahulu.....	43
2.5	Kerangka Berpikir.....	47
2.6	Hipotesis.....	48

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	50
3.2	Jenis Penelitian.....	51
3.2.1	Sumber Data.....	51
3.2.2	Data Primer.....	51
3.2.3	Data Skunder.....	51
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	51
3.3.1	Metode Wawancara.....	51
3.3.2	Kuesioner.....	52
3.3.3	Obsevasi.....	52
3.4	Populasi dan Sampel.....	52
3.4.1	Populasi.....	52
3.4.2	Sampel.....	53
3.5	Tehnik Pengumpulan Data.....	55
3.6	operasional variabel dan pengukuran variabel	61

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden.....	63
4.1.1 Jenis Kelamin.....	63
4.1.2 Pendidikan Terakhir.....	64
4.1.3 Usia.....	64
4.1.4 Pekerjaan.....	65
4.1.5 Agama.....	66
4.1.6 Lama jadi Nasabah.....	66
4.2 Uji Instrumen.....	67
4.2.1 Uji Validasi.....	67
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	68
4.2.3 Uji Normalitas.....	69
4.2.4 Uji Linieritas.....	69
4.2.5 Uji Multikolinearitas.....	71
4.3 Uji Hipotesis.....	71
4.3.1 Uji Korelasi.....	71
4.3.2 Uji Koefisien determinasi.....	72
4.3.3 Analisa Linieritas Berganda.....	73
4.3.4 Uji T.....	73
4.3.5 Uji F.....	74

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	75

IAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA.....	75
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3.1 Operasional variabel	61
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Profil Responden Pendidikan Terakhir	64
Tabel 4.3 Profil Responden Usia	64
Tabel 4.4 Tanggapan Reponden Pekerjaan	65
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Agama	66
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Lama jadi Nasabah	66
Tabel 4.7 Uji Validitas	67
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.9 Nilai Uji Normalitas	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Linieritas Kualitas Produk	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Uji Linieritas Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Korelasi	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien determinasi	72
Tabel 4.15 Hasil Uji T	73
Tabel 4.16 Hasil Uji F	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	47
------------------------------------	----

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan tesis 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	Keterangan
ا	Alif		Tidakdilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ṣ	Es (dengantitik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa'	Ḥ	Ha (dengantitik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	Zet (dengantitik di atas)

ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Ṣād	Ṣ	Es (dengantitik di bawah)
ض	Dād	Ḍ	De (dengantitik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	Te (dengantitik di bawah)
ظ	Za'	Z	Zet (dengantitik di bawah)
ع	'ain	'	Komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
هـ	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

C. Ta' Marbutah Di Akhir Kata

1. Biladimatikanditulis h

هبة	Ditulis	Hibah
جزية	Ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki falasfahnya).

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

كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	Karâmah al-auliyâ'
--------------------------	---------	--------------------

3. Bila ta' marbutahhidupataudenganharakat, fathah, kasrahdandammahditulis t atau h.

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

D. Vokal Pendek

فَعَلَ	Fathah	ditulis	A fa'ala
ذَكَرَ	kasrah	ditulis	i zükira
يَذْهَبُ	dammah	ditulis	u yazhabu

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جَاهِلِيَّةَ	Ditulis	Â jâhiliyyah
2	fathah + ya' mati تَنْسَى	ditulis	â tansâ
3	kasrah + ya' mati	ditulis	î

4	كَرِيمٌ	ditulis	karîm
	dammah + wawumati	ditulis	û
	فُرُودٌ	ditulis	furûd

F. VokalRangkap

1	fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
	بَيْنَكُمْ	ditulis	bainakum
2	fathah + wawumati	ditulis	au
	قَوْلٌ	ditulis	qaul

