

**KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN  
KARTU DEBIT BERLOGO GPN  
(Studi Di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu  
Martapura)**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**MARIATUL JANNAH  
1601160311**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2020 M/1441 H**

**KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN  
KARTU DEBIT BERLOGO GPN  
(Studi Di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu  
Martapura)**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Mencapai  
Gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi**

**OLEH**

**MARIATUL JANNAH  
1601160311**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2020 M/1441 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mariatul Jannah  
NIM : 1601160311  
Tempat/Tgl Lahir : Balikpapan, 09 Mei 1998  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, November 2020

Yang membuat pernyataan,

The image shows a 6000 Rupiah postage stamp from Indonesia. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TAMPIL' and '6000 RUPIAH'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp. Below the signature, the name 'Mariatul Jannah' is printed.

Mariatul Jannah

NIM: 1601160311

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul :Kepuasan Nasabah Dalam Mengguakan Kartu Debit Berlogo GPN (Studi di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura)

Ditulis Oleh :Mariatul Jannah

NIM :1601160311

Fakultas :Ekonomi Dan Bisnis Islam

Jurusan :Perbankan Syariah

Program Studi :Strata Satu (S-1)

Alamat :Gatotsubroto IX Jl. Artha Kencana No. 47 Kel. Kebun Bunga Kec. Banjarmasin Timur Kota. Banjarmasin

Setelah diteliti dan dilakukan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetejui untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing I,



Dr. Zaki Subarak, S.E., M.Si  
NIP. 197710312002121002

Banjarmasin, 11 November 2020

Pembimbing II



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc.M.Si  
NIP. 197904102005011010

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc.M.Si  
NIP. 197904102005011010

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : “Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Kartu Debit Berlogo GPN (Studi di BNI Syariah KCP Martapura)”, ditulis oleh Mariatul Jannah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 7 Desember 2020





Dinyatakan LULUS dengan predikat :A (3.75)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin, November 2020



Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I.  
NIP. 196006091988031003

### Tim Penguji

NAMA	TANDATANGAN
1. Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.	
2. Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.I.	
3. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.SI.	
4. Faqih Al Wafa, M.SI	

## **PERSEMBAHAN**

Segala perjuangan saya hingga di titik ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang paling berharga. Tanpa adanya dorongan, dukungan, doa, dan kasih sayang yang kalian berikan kepada saya, saya mungkin bukan apa-apa saat ini.

Keluarga yang sangat mendukung penuh dan memberi tahu saya cara hidup dengan perjuangan yang tidak mudah. Serta sahabat dengan kebaikan yang tiada bandingannya, memberikan bantuan saat saya membutuhkannya kalian semua adalah saksi hidup saya.

## **TERIMA KASIH**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Kartu Debit Berlogo GPN (Studi Di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura)**”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana perbankan syariah, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si selaku ketua program studi S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si dan Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si selaku Pembimbing I dan II dalam penulisan Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan Skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Amin.

Banjarmasin,    November 2020  
Penulis

Mariatul Jannah



## ABSTRAK

**Mariatul Jannah.** 2020. *Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Kartu Debit Berlogo GPN (Studi Di Bni Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura).* Skripsi, Program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing I : Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.. Pembimbing II : H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.Si.

**Kata Kunci :** *Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah*

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah dalam menggunakan kartu debit berlogo GPN di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura. Rumusan masalah yaitu bagaimana kepuasan nasabah dalam menggunakan kartu debit berlogo GPN di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura.

Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jumlah responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian adalah 50 orang responden, yang merupakan nasabah pengguna kartu debit berlogo GPN di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura saat peneliti melakukan penelitian

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk salah satu faktor yang sangat mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah, dengan produk yang diberikan berkualitas maka nasabah juga akan puas, semakin tinggi kualitas produk yang ditawarkan maka juga akan semakin besar kepuasan nasabah sehingga jika nasabah merasa puas juga akan berdampak positif terhadap peningkatan jumlah nasabah dan transaksi pada BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura. Hasil ini dapat dilihat dari nilai T hitung variabel kualitas produk adalah sebesar 5.272, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan T tabel sebesar 1.676. dengan demikian secara parsial Variabel Kualitas Produk (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dalam menggunakan kartu debit berlogo GPN dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel atau nilai signifikan sebesar 0.000 (lebih kecil dari 0.05). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa Variabel Kualitas Produk (X) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Paling utama adalah nasabah merasa puas menabung di BNI Syariah KCP Martapura dan mendapatkan kartu debit berlogo GPN bagi mereka ini merupakan salah satu cara untuk menyimpan dana atau berinvestasi secara halal dan berkah.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xi
DAFTAR ISI.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Signifikansi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Definisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Penelitian Terdahulu .....	15
G. Sistematika Penulisan.....	20
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>22</b>
A. Kualitas Produk .....	22
1. Pengertian Kualitas Produk .....	22
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	26
3. Dimensi Kualitas Produk.....	27
4. Indikator Kualitas Produk.....	28
B. Kepuasan Nasabah .....	29
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	29
2. Dimensi Kepuasan Nasabah .....	31

3.	Indikator Kepuasan Pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	35
4.	Strategi Pemasaran Bank Untuk Memuaskan Nasabah	....	36
C.	Kerangka Pemikiran	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	7
D.	Hipotesis Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	8
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	<b>..... Error! Bookmark not defined.</b>	<b>9</b>
A.	Jenis, Pendekatan, dan Lokasi Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	<b>9</b>
1.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	<b>9</b>
2.	Lokasi Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	<b>9</b>
B.	Subyek dan Obyek Penelitian	.....	40
C.	Populasi dan Sampel	.....	40
1.	Populasi	.....	40
2.	Sampel	.....	40
D.	Teknik Pengumpulan Data	.....	41
E.	Teknik Penentuan Skor	.....	42
F.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	.....	44
G.	Tahapan Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	<b>7</b>
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>.....</b>	<b>49</b>
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	.....	49
B.	Gambaran Umum Responden	<b>5Error! Bookmark not defined.</b>	
C.	Analisis Deskripsi Variabel	<b>... Error! Bookmark not defined.</b>	<b>9</b>
D.	Analisis Data	.....	63
E.	Uji Asumsi Klasik	.....	65
F.	Hasil Penelitian	.....	69
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>.....</b>	<b>72</b>
A.	Kesimpulan	.....	72
B.	Saran	.....	73
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>74</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>77</b>



