

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PENERAPAN NILAI
ISLAM TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP KOTABARU**

SKRIPSI

OLEH

MUHAMMAD ABDI PUTRA



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2022 M/1443 H

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PENERAPAN NILAI
ISLAM TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP KOTABARU**

SKRIPSI

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

OLEH

MUHAMMAD ABDI PUTRA

NIM: 180105010102

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

2022 M/1443 H

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam
Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Syariah
Indonesia Kcp Kotabaru

Ditulis oleh : Muhammad Abdi Putra

N I M : 180105010102

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2021/2022

Tempat dan tanggal lahir : Kotabaru, 12 Juli 2000

Alamat : Jl. Selokayang, Rt.12, Rw.03, Desa Dirgahayu, Kec. Pulau
Laut Utara

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk
dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN
Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 4 April 2022

Dosen Pembimbing



Hariyanto, S.E., M.M
NIP 197910272005011004

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin,



Rohana Faridah, S.E., M.M
NIP 19780427200902010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru”**, ditulis oleh Muhammad Abdi Putra, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

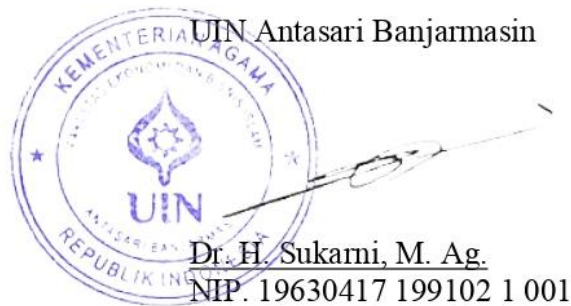
Hari : Selasa

Tanggal : 24 Mei 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag.
NIP. 19630417 199102 1 001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Mahmud Yusuf, M. Si. (Ketua Penguji)	1. 
2. Hariyanto, S.E., M.M (Anggota)	2. 
3. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I (Anggota)	3. 
4. Yusuf Asyahri, S.E., M.E. (Anggota)	4. 

MOTTO

“Allah tidak berjanji bahwa langit akan selalu biru, tetapi Allah berjanji bersama kesulitan ada kemudahan”

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

-Q.S Al-Insyirah Ayat 5-6

“Barangsiapa belum merasakan pahitnya belajar walau sebentar, maka bersiaplah merasakan hinanya kebodohan sepanjang masa”

-Imam Syafi'i

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah swt. yang telah memberikan Taufiq dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis persembahkan dengan segenap cinta dan do'a karya yang sederhana ini kepada yang pertama dan paling utama dalam hidup:

Ayah dan Bundaku yang sangat luar biasa dalam mendidik dan menyayangiku

Ayahanda Mohammad Irwan dan Ibunda Ernawati

Serta Kakak-kakakku tersayang Ervina Cintia dan Ira Septiarini

Atas segala do'a, semangat, kasih sayang dan cinta yang tak terhingga sepanjang masa, atas segala kerja keras hingga penulis dapat menempuh jenjang pendidikan sampai saat ini, dukungan, motivasi serta semangat yang tak henti-hentinya diberikan

Dosen penasehat akademik sekaligus pembimbingku Bapak Hariyanto, S.E.,

M.M

Atas segala bimbingan selama menimba ilmu, dukungan, saran, motivasi, nasihat serta kesabaran yang telah bapak berikan

Teruntuk juga kepada semua Dosen dan Guru

Yang telah mendidik dan mengajariku Ilmu yang bermanfaat

Terima Kasih.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s'a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h}a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z'al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ه	ha’	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	ya’	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta’ *marbutah* di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja>mi’ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah

terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	Fathah	ditulis	A
ِ	Kasrah	ditulis	I
ُ	Dammah	ditulis	U
شكر	Fathah	ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis Ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis Ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	Ditulis Ditulis	au <i>wa fir'auna z\i al- auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساورة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt. yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru” guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman MA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. Sukarni, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Rohana Faridah, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menyetujui judul skripsi ini.
4. Bapak Hariyanto, S.E., M.M. selaku dosen penasihat akademik dan pembimbing skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama masa perkuliahan.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Pimpinan beserta karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam penyelesaian riset skripsi ini.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, semoga apa yang penulis sajikan dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah bekal ilmu pengetahuan.

Banjarmasin, 14 April 2022



Muhammad Abdi Putra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Definisi Operasional	10
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Kerangka Penelitian	14
H. Hipotesis Penelitian	18
I. Sistematika Penelitian	19
BAB II BANK SYARIAH, KUALITAS PRODUK, PENERAPAN NILAI ISLAM, DAN KEPUASAN NASABAH	21
A. Bank Syariah	21

B. Kualitas Produk	29
C. Penerapan Nilai Islam.....	35
D. Kepuasan Nasabah.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	48
B. Lokasi Penelitian	48
C. Subjek dan Objek Penelitian	49
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	49
E. Data dan Sumber Data.....	50
F. Teknik Pengambilan Data	51
G. Teknik Pengolahan Data.....	52
H. Skala Pengukuran Variabel	52
I. Instrumen Penelitian.....	53
J. Uji Instrument Penelitian.....	54
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	60
A. Penyajian Data.....	69
B. Analisis Data	98
BAB V PENUTUP	107
A. Simpulan.....	107
B. Saran-saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Produk Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Per 31 Desember 2020-31 Desember 2021 (Dalam Jutaan Rupiah).....	3
Tabel 1.2	Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang.....	13
Tabel 2.1	Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	37
Tabel 3.1	Instrumen Penelitian	53
Tabel 4.1	Nama, Jabatan, dan Tugas Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru	63
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	66
Tabel 4.3	Karakteristik responden berdasarkan umur	67
Tabel 4.4	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	68
Tabel 4.5	Pengaruh Kualitas Produk (X_1).....	70
Tabel 4.6	Penerapan Nilai Islam (X_2)	71
Tabel 4.7	Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)	71
Tabel 4.8	Tanggapan Responden tentang BSI KCP Kotabaru menawarkan produk sesuai dengan isi dan tampilannya	71
Tabel 4.9	Tanggapan Responden tentang produk yang dimiliki BSI KCP Kotabaru terjamin nilai syariahnya	72
Tabel 4.10	Tanggapan Responden tentang produk yang dimiliki BSI KCP Kotabaru terjamin karena memiliki sertifikat halal.....	73
Tabel 4.11	Tanggapan Responden tentang performa produk BSI KCP Kotabaru khas dengan nilai syariahnya.....	74
Tabel 4.12	Tanggapan Responden tentang pelayanan dari BSI KCP Kotabaru yang cepat dan sopan.....	75
Tabel 4.13	Tanggapan responden tentang BSI KCP Kotabaru bertanggung jawab kepada semua nasabahnya	75
Tabel 4.14	Tanggapan responden tentang BSI KCP Kotabaru bersaing secara sportif dalam mencari nasabah	76

Tabel 4.15	Tanggapan responden tentang penerapan bagi hasil di BSI KCP Kotabaru	77
Tabel 4.16	Tanggapan responden tentang BSI KCP Kotabaru memberlakukan nasabah seperti keluarga.....	78
Tabel 4.17	Tanggapan responden tentang BSI KCP Kotabaru memberikan ketentraman dalam pelayanannya.....	79
Tabel 4.18	Tanggapan responden tentang penerapan Akad Syariah di BSI KCP Kotabaru	79
Tabel 4.19	Tanggapan responden tentang pegawai BSI KCP Kotabaru memiliki pegawai yang kompeten.....	80
Tabel 4.20	Tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan BSI KCP Kotabaru membuat nasabah merasa dihargai	81
Tabel 4.21	Tanggapan responden tentang BSI KCP Kotabaru memberikan pelayanan yang cepat.....	82
Tabel 4.22	Tanggapan responden tentang pegawai BSI KCP Kotabaru mengerti apa yang dibutuhkan nasabahnya	83
Tabel 4.23	Tanggapan responden tentang kelengkapan fasilitas BSI KCP Kotabaru	84
Tabel 4.24	Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk (X1)	85
Tabel 4.25	Uji Validitas Instrumen Penerapan Nilai Islam (X2)	85
Tabel 4.26	Uji Validitas Instrumen Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)	86
Tabel 4.27	Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Produk (X1)	87
Tabel 4.28	Uji Reliabilitas Instrumen Penerapan Nilai Islam (X2).....	87
Tabel 4.29	Uji Reliabilitas Instrumen Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)	87
Tabel 4.30	Uji Normalitas Data.....	88
Tabel 4.31	Uji Linearitas	89
Tabel 4.32	Uji Multikolineartias	90
Tabel 4.33	Uji Heterokedastisitas.....	91
Tabel 4.34	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	92
Tabel 4.35	Uji Parsial (Uji T).....	94
Tabel 4.36	Uji Simultan (Uji F).....	96

Tabel 4.37	Uji Koefisien Determinasi	97
------------	---------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Produk Pembiayaan Bank Syariah Indonesia 2020-2021	4
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru ...	62
Gambar 4.2	Diagram Lingkaran Jenis Kelamin	66
Gambar 4.3	Diagram Lingkaran Umur	67
Gambar 4.4	Diagram Lingkaran Pekerjaan	69