

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
TABUNGAN BSI EASY WADI'AH DI BANK SYARIAH
INDONESIA KC PALANGKA RAYA 1**

SKRIPSI

**OLEH
WIRDA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
TABUNGAN BSI EASY WADI'AH DI BANK SYARIAH
INDONESIA KC PALANGKA RAYA 1**

SKRIPSI

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

Oleh :

WIRDA

170101060676

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wirda
NIM : 170101060676
Tempat/Tanggal Lahir : Pegatan Hulu, 07 Februari 1999
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Banjarmasin, 15 Maret 2022
Yang membuat pernyataan,




Wirda
NIM. 170101060676

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BSI Easy Wadi'ah Pada Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1**

Ditulis Oleh : Wirda

NIM : 170101060676

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan Tanggal Lahir : Pegatan Hulu, 7 Februari 1999

Alamat : Jl. Setia Budi No.53 RT/RW 002/001

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan tim sidang penguji skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Mengetahui,

Ketua Prodi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dosen Pembimbing



Dr. Syaugi, S. Ag., MA.
NIP. 197002062000031002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BSI Easy Wadi’ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1”, ditulis oleh Wirda, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum’at
Tanggal : 20 Mei 2022
Dan dinyatakan LULUS dengan predikat : A

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Tim Penguji:

NO	Nama	Tanda Tangan
1	H. Badrian, M.Ag. (Ketua)	
2	Dr. Syaugi, S. Ag., M.A. (Anggota)	
3	Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I. (Anggota)	
4	Dr. Radiansyah, S. Ag., M.Pd.I. (Anggota)	

ABSTRAK

Wirda. 2022. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BSI Easy Wadi'ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. Syaugi, S. Ag., MA. (I)

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh jumlah nasabah produk tabungan BSI Easy Wadi'ah sebagai produk unggulan yang banyak diminati oleh nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan BSI Easy Wadi'ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan pendekatan kuantitatif. Metode yang menekankan analisisnya pada data-data *numerikal* (angka) yang diolah dengan statistika. Kemudian dianalisis dengan menggunakan teori-teori yang berkaitan dengan kualitas produk dengan indikator: *performance* (kinerja), *reliability* (kehandalan), *features* (fitur), konsistensi, *durability* (daya tahan), desain, dan indikator kepuasan nasabah: sering menggunakan produk, menggunakan kembali jasa produk, loyal terhadap produk tersebut, dan memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan BSI Easy Wadi'ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1 dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $10,983 > 1,66071$ dan memberikan kontribusi sebesar 55,2%.

MOTTO

إذا وقعت بسبب الناس فقم بسبب الله

“Jika kamu terjatuh karena manusia, maka bangkitlah
karena Allah”

KATA PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah Swt. atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya dan atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sangat sederhana ini dapat diselesaikan. Tak lupa shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad Saw.

Ku persembahkan karya tulis ini kepada kedua orang tua ku (ibu dan bapak) yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, serta semangat dan doa tanpa henti untuk kesuksesan ku, karena tiada kata seindah lantunan doa yang terucap dari orang tua. Terimakasih atas segalanya yang telah kalian berikan kepadaku. Semoga kalian diberikan kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.

Terimakasih juga atas segala bantuan kalian untukku dalam menyelesaikan karya tulis ini kepada Ridho Nugraha, S.Pd. terimakasih atas bantuannya selama ini yang diberikan kepadaku. Semoga Allah selalu melimpahkan keberkahan kepada kalian. Aamiin.

Terima kasih untuk bapak Dr. Syaugi, S. Ag., MA. selaku dosen pembimbing I, terima kasih atas bantuan, nasihat dan ajaran kalian, tak akan saya lupakan atas bantuan dan kesabaran kalian membimbing tugas akhir saya.

Terima kasih untuk kalian semua yang tidak bisa ku sebutkan satu-satu didalam tulisan ini, semoga Allah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dan semoga kita semua dapat berkumpul di surga Allah. Aamiin Ya Allah.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab melambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1987, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	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

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>Muta’aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

3. Ta’ marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya). Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

- b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal pendek

◌ِ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
◌َ	fathah	Ditulis	<i>A</i>
◌ُ	ḍammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	<i>Ā Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati يسعى	Ditulis	<i>Ā yas'ā</i>
3	Kasrah + ya' mati كريم	Ditulis	<i>Ī Karīm</i>
4	Dhammah + wawu mati فروض	Ditulis	<i>Ū Furūd</i>

6. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	<i>Ai Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	<i>Au Qaulun</i>

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

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>A'antum</i>
أَعِدَّتْ	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>al-qur'ān</i>
الْقِيَاسُ	Ditulis	<i>al-qiyās</i>

b) Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السَّمَاءُ	Ditulis	<i>as-samā</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>asy-syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم
الحمد لله رب العالمين و الصلاة والسلام على اشرف الا نبياء والمرسلين
سيدنا محمد وعلى اله وصحبه اجمعين
اما بعد

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT., karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada suri tauladan terbaik umat Nabi Muhammad saw. beserta para sahabat, kerabat serta orang-orang yang istiqamah mengikuti petunjuknya hingga akhir zaman.

Suatu berkah yang layak penulis syukuri, Karena dengan kudrat dan iradat-Nya, taufik dan hidayah-Nya, akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan BSI Easy Wadi’ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1”, sesuai dengan kemampuan, pengetahuan dan keilmuan yang penulis miliki selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Selama penyusunan skripsi hingga menyelesaikannya, penulis banyak menerima bantuan dan arahan serta motivasi dari berbagai pihak. Karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, terutama kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini untuk di munaqasyahkan.
2. Ketua jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah menyetujui skripsi ini sampai bisa diajukan.

3. Bapak Dr. Syaugi, S. Ag., MA. selaku pembimbing I yang banyak memberikan bimbingan, arahan dan koreksi dalam penulisan skripsi ini.
4. Para Dosen, Asisten Dosen, Karyawan/Karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan serta bantuan selama penulis berstudi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Kepala perpustakaan pusat UIN Antasari Banjarmasin dan kepala perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin beserta karyawannya yang telah banyak membantu penulis dalam meminjamkan buku-buku yang penulis perlukan untuk kepentingan studi maupun dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kepala Perpustakaan dan Staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, dan Perpustakaan Daerah Banjarmasin yang telah memberikan pelayanan dan peminjaman sejumlah literatur untuk penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Mochammad Zainal Arifin yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.
8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner sehingga sangat membantu peneliti dalam melakukan penelitian ini.
9. Berbagai pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Skripsi ini ditulis dengan kemampuan maksimal yang penulis miliki, namun tidak menutup kemungkinan masih terdapat kekurangan, baik dari segi materi maupun metodologi. Karena itu, segala saran, kritik dan koreksi terhadap ini skripsi ini sangat penulis harapkan terutama dari tim penguji skripsi.

Demikian kata pengantar yang dapat penulis utarakan mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdo'a semoga Allah SWT berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. Aamiin.

Banjarmasin, 15 Maret 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wirda', with a stylized, cursive script.

Wirda
NIM. 170101060676

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Kajian Pustaka.....	10
G. Kerangka Pemikiran.....	12
H. Hipotesis.....	13
I. Sistematika Penulisan	15

BAB II: KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN NASABAH

A. Kepuasan Nasabah	17
B. Kualitas Produk.....	30
C. Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Nasabah	41

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian.....	43
C. Populasi dan Sampel	43
D. Variabel Penelitian	45
E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Instrumen Pengumpulan Data	49
G. Validitas dan Reabilitas Instrument	49
H. Teknik Analisis Data.....	50
I. Analisis Deskriptif	53

BAB IV: PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data.....	54
1. Variabel Kualitas Produk.....	54
2. Variabel Kepuasan Nasabah.....	58
B. Analisis Data	61
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	61
2. Uji Asumsi Klasik	64
3. Uji Hipotesis	66
C. Pembahasan	70

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan.....	73
B. Saran-Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk Tabungan dan Jumlah Nasabah	6
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 3.2 Kisi-kisi Angket Kualitas Produk	47
Tabel 3.3 Kisi-kisi Angket Nasabah	48
Tabel 3.4 Penetapan Skor Alternatif atas Jawaban Kuesoner.....	48
Tabel 4.1 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	54
Tabel 4.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah	59
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	62
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	63
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah	64
Tabel 4.7 Hasil olah data SPSS Versi 25 Uji Normalitas Kolmogrov-Smirov	65
Tabel 4.8 Hasil olah data SPSS Versi 25 Hasil Uji Linieritas	66
Tabel 4.9 Hasil olah data SPSS Versi 25 Analisis Regresi Linier Sederhana	67
Tabel 4.10 olah data SPSS Versi 25 Uji Koefisien Determinasi	68
Tabel 4.11 olah data SPSS Versi 25 Uji T	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	13
------------------------------------	----