

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK KALSEL
KANTOR CABANG SYARIAH KANDANGAN**

SKRIPSI

**OLEH
FATMAWARTI ANNISA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2024 M/1445 H**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK KALSEL
KANTOR CABANG SYARIAH KANDANGAN**

SKRIPSI

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

Oleh :

**Fatmawarti Annisa
180105020230**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2024 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fatmawarti Annisa

NIM : 180105020230

Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 17 November 1999

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

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 skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 13 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Fatmawarti Annisa

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan

Ditulis oleh : Fatmawarti Annisa

N I M : 180105020230

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 17 November 1999

Alamat : Jl. Pakan Dalam No. 03 RT. 1 RW. 1 Kel. Pakan Dalam Kcc. Daha Utara Kab. Hulu Sungai Selatan


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, 14 Mei 2024

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


Fatmawarti Annisa Sayyid, M.Si.
NIP. 198305262011012007

Menyetujui,
Pembimbing


Dra. Naimah, M. H.
NIP. 196705211994032002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan”, ditulis oleh Fatmawarti Annisa, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 06 Juni 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (87,9)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag.
NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, M.H. (Ketua)	1.
2. Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.I. (Anggota)	2.
3. Dr. Radiansyah, S.Ag., M.Pd.I. (Anggota)	3.
4. Fahrudin, S.AB., M.E. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Fatmawarti Annisa. 2024. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Naimah, M. H.

Kata Kunci: Kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan yang merupakan diantara faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Dalam konteks perbankan, kepuasan nasabah merupakan unsur penting dan sangat diperlukan dalam memenangkan persaingan bisnis dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. Termasuk pada Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan yang merupakan bank syariah yang masih bertahan di Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan secara simultan dan parsial.

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 responden yang dipilih dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan: Pertama, secara parsial berdasarkan pada hasil uji t masing-masing variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan. Dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan. Kedua, berdasarkan pada hasil uji F secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya...”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Maka sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5)

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kepada Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, rezeki serta anugerah yang tak terhingga. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW serta sahabat dan kerabat beliau.

Saya persembahkan sebuah karya sederhana yang telah saya buat kepada kedua orang tua tercinta, ayah saya Warning dan ibu saya Maisyarah, yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam setiap langkah, serta memberikan kasih sayang yang tulus tiada henti. Terimakasih atas segala pengorbanan serta jerih payah kalian selama ini.

Kepada adik saya tersayang Fitriani Dewi, terimakasih sudah selalu menemani, memberikan semangat, dukungan, bantuan serta pengorbanan selama ini.

Kepada seluruh keluarga yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih selalu memberikan nasihat dan semangat kepada saya.

Terimakasih yang tak terhingga saya ucapkan kepada dosen pembimbing saya ibu Dra. Naimah, M. H. yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam menyelesaikan karya ini dengan baik.

Kepada diri sendiri terimakasih untuk tidak menyerah dari segala keadaan dan rintangan selama ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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	sa'	S	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	zal	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	sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	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-qudus</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jami'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 sebagainya, 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-jamilah</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	yan tiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>kamilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>salla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u</i> <i>sudur</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 zi al-autad</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'an</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitab</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>as-subhu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sahirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan 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 “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, 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. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, M.SI., dan Bapak Yusuf Asyahri, SE., ME., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Dra. Naimah, M.H., selaku Pembimbing Skripsi dan Penasehat Akademik 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. Kedua orang tua tercinta dan adik saya, terima kasih atas doa, dukungan, pengorbanan serta kasih sayang yang tidak pernah ada habisnya.
6. Kepada Muhammad Noor Fajari Hs yang telah memberikan masukan, semangat, dukungan dan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi.

7. Kepada Aisyah, Dian Ayu Lestari, Fitri Febrianita Saputri, dan Rabiatul Adawiah serta teman-teman seperjuangan yang telah memberikan masukan dan semangat dalam pengerjaan skripsi.
8. Serta kepada semua pihak yang telah berperan secara langsung maupun tidak langsung dalam pengerjaan dan penyelesaian penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

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 ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 7 Mei 2024
Penulis,



Fatmawarti Annisa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	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.....	9
F. Penelitian Terdahulu	12
G. Kerangka Pemikiran	15
H. Hipotesis Penelitian.....	15
I. Sistematika Pembahasan	16
BAB II KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN NASABAH	18
A. Kualitas Produk	18
1. Pengertian Kualitas Produk	18
2. Dimensi dan Indikator Kualitas Produk	19
3. Kualitas Produk Dalam Perspektif Islam.....	22
B. Kualitas Pelayanan	23

1. Pengertian Kualitas Pelayanan	23
2. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	24
3. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	26
C. Kepuasan Nasabah	28
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	28
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	30
3. Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	31
4. Dimensi Kepuasan Nasabah	32
5. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel	37
D. Data dan Sumber Data.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Instrumen Penelitian.....	40
G. Teknik Analisis Data	42
BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN.....	47
A. Penyajian Data.....	47
B. Analisis Data	72
C. Hasil Penelitian	82
BAB V PENUTUP.....	88
A. Simpulan.....	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel I Skala Likert.....	39
Tabel II Instrumen Kuesioner	40
Tabel III Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel IV Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel V Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel VI Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel VII Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	54
Tabel VIII Jawaban responden mengenai kinerja pengoperasian produk Bank Kalsel KCS Kandangan sangat mudah dan sesuai harapan nasabah	55
Tabel IX Jawaban responden mengenai produk Bank Kalsel KCS Kandangan memiliki fitur/fasilitas yang memudahkan nasabah dalam efektivitas bertransaksi.. ..	56
Tabel X Jawaban responden mengenai produk Bank Kalsel KCS Kandangan dapat diandalkan untuk transaksi dimanapun	57
Tabel XI Jawaban responden mengenai produk yang ditawarkan Bank Kalsel KCS Kandangan sesuai dengan kebutuhan nasabah dan sesuai ketentuan syariah	57
Tabel XII Jawaban responden mengenai buku tabungan dan kartu ATM Bank Kalsel KCS Kandangan memiliki kualitas yang bagus sehingga tidak mudah rusak dan patah.....	58
Tabel XIII Jawaban responden mengenai buku tabungan ataupun kartu ATM Bank Kalsel KCS Kandangan yang hilang/rusak dapat diganti dengan cepat dan mudah	59
Tabel XIV Jawaban responden mengenai produk Bank Kalsel KCS Kandangan memiliki penampilan yang menarik bagi nasabah dibandingkan bank lain	59
Tabel XV Jawaban responden mengenai produk Bank Kalsel KCS Kandangan memiliki kualitas yang baik sehingga memberi kesan yang memuaskan bagi nasabah.....	60

Tabel XVI Jawaban responden mengenai Bank Kalsel KCS Kandangan memiliki ruang tunggu pelayanan yang nyaman dan bersih	61
Tabel XVII Jawaban responden mengenai karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan berpenampilan rapi dan menarik.....	61
Tabel XVIII Jawaban responden mengenai karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan...	62
Tabel XIX Jawaban responden mengenai karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan melakukan pencatatan dengan akurat dan teliti dalam setiap transaksi agar tidak terjadi kesalahan.....	63
Tabel XX Jawaban responden mengenai karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap	63
Tabel XXI Jawaban responden mengenai karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan selalu bersedia menangani permintaan dan keluhan nasabah dengan segera	64
Tabel XXII Jawaban responden mengenai karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan memiliki kemampuan pengetahuan yang baik dalam memberikan penjelasan maupun jawaban kepada nasabah	65
Tabel XXIII Jawaban responden mengenai Bank Kalsel KCS Kandangan mampu memberikan jaminan kerahasiaan data pribadi nasabah	65
Tabel XXIV Jawaban responden mengenai karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan memberikan perhatian individual kepada nasabah	66
Tabel XXV Jawaban responden mengenai karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan selalu berusaha memahami kebutuhan nasabah.....	67
Tabel XXVI Jawaban responden mengenai produk yang diperoleh dari Bank Kalsel KCS Kandangan sesuai atau melebihi harapan nasabah.....	68
Tabel XXVII Jawaban responden mengenai pelayanan yang diperoleh dari karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan sesuai atau melebihi harapan nasabah...	68
Tabel XXVIII Jawaban responden mengenai nasabah berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan produk Bank Kalsel KCS Kandangan	69
Tabel XXIX Jawaban responden mengenai nasabah berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan memuaskan	70

Tabel XXX Jawaban responden mengenai nasabah bersedia untuk merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan Bank Kalsel KCS Kandungan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah menggunakan produk dan jasa.....	70
Tabel XXXI Jawaban responden mengenai nasabah bersedia untuk merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan Bank Kalsel KCS Kandungan karena pelayanan yang diberikan memuaskan.....	71
Tabel XXXII Hasil Uji Validitas	73
Tabel XXXIII Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel XXXIV Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	75
Tabel XXXV Hasil Uji Multikolinieritas.....	76
Tabel XXXVI Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	77
Tabel XXXVII Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	78
Tabel XXXVIII Hasil Uji Parsial (Uji t).....	80
Tabel XXXIX Hasil Uji Simultan (Uji F).....	81
Tabel XL Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar II Struktur Organisasi Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan.....	51
Gambar III Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	77