

**PENGARUH PRODUK TABUNGAN iB (*Islamic Banking*)
HASANAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA
PERBANKAN SYARIAH PADA
BSI KCP BELOPA**

Skripsi

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo*



Oleh

IDAYANTI

NIM 14.16.15.0034

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
2021**

**PENGARUH PRODUK TABUNGAN iB (*Islamic Banking*)
HASANAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA
PERBANKAN SYARIAH PADA
BSI KCP BELOPA**

Skripsi

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo*



Oleh

IDAYANTI

NIM 14.16.15.0034

Pembimbing:

- 1. Dr. Takdir, SH., MH.**
- 2. Irma T, S.Kom., M.Kom**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Idayanti
Nim : 14.16.15.0034
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan plagiat atau duplikasi dari tulisan atau karya orang lain, yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi adalah karya saya sendiri kecuali kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah kekeliruan saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Apabila di kemudian hari pernyataan saya ternyata tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,



Idayanti

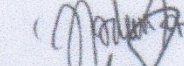
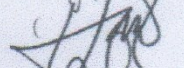


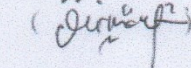
NIM:14.16.15.0034

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah pada BSI KCP Belopa yang disusun oleh idayanti, dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 14.16.15.0034, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Jumat, 10 September 2021 Miladiyah bertepatan dengan 3 Safar 1443 Hijriyah, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 05 Oktober 2021

TIM PENGUJI

1. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M	Ketua Sidang	()
2. Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag	Penguji I	()
3. Alia Lestari, S.Si., M.Si	Penguji II	()
4. Dr. Takdir, S.H., M.H.	Pembimbing I	()
5. Irma T, S.Kom., M.Kom.	Pembimbing II	()

Mengetahui:


Rektor IAIN Palopo
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Raniyah M., M.M.
NIP. 19610208199403 2 001


Ketua Program Studi
Perbankan Syariah
Hendra Safri, S.E., M.M.
NIP. 19861020201503 1 001

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan seksama skripsi berjudul: "Pengaruh produk tabungan iB (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah pada BSI KCP Belopa".

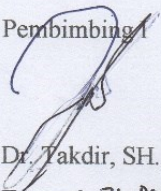
Yang ditulis oleh :

Nama : Idayanti
NIM : 14.16.15.0034
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

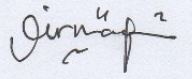
Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk Ujian Munaqasyah.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing I


Dr. Takdir, SH., M.H.
Tanggal: 31 Agustus 2021

Pembimbing II


Irma T, S.Kom., M.Kom
Tanggal: 02 September 2021

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lampiran :-
Hal : Skripsi
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di-

Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

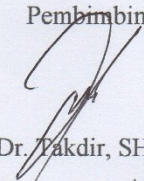
Nama : Idayanti
Nim : 14.16.15.0034
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : "Pengaruh produk tabungan iB (*Islamic Banking*)
hasanah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan
nasabah menggunakan jasa perbankan syariah pada
BSI KCP Belopa".

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk Ujian Munaqasyah.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I


Dr. Pakdir, SH., M.H.

Tanggal: 31 Agustus 2021

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lampiran :-
Hal : Skripsi
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di-

Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

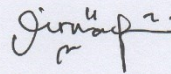
Nama : Idayanti
Nim : 14.16.15.0034
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : "Pengaruh produk tabungan iB (*Islamic Banking*)
hasanah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan
nasabah menggunakan jasa perbankan syariah pada
BSI KCP Belopa".

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk Ujian Munaqasyah.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing II



Irma T, S.Kom., M.Kom

Tanggal: 02 September 2021

PERSETUJUAN PENGUJI

Setelah menelaah dengan seksama skripsi berjudul: “Pengaruh produk tabungan iB (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah pada BSI KCP Belopa”.

Yang ditulis oleh :

Nama : Idayanti

NIM : 14.16.15.0034

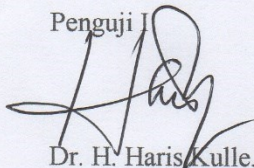
Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk Ujian Munaqasyah

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

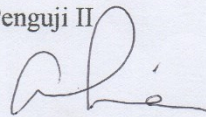
Penguji I



Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag

Tanggal: 30 Agustus 2021

Penguji II



Alia Lestari, S.Si., M.Si

Tanggal: 31 Agustus 2021

NOTA DINAS PENGUJI

Lampiran :-

Hal : Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di-

Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

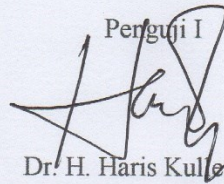
Nama : Idayanti
Nim : 14.16.15.0034
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : "Pengaruh produk tabungan iB (*Islamic Banking*)
hasanah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan
nasabah menggunakan jasa perbankan syariah pada
BSI KCP Belopa".

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk Ujian Munaqasyah.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Penguji I



Dr. H. Haris Kullu, Lc., M.Ag

Tanggal: 30 Agustus 2021

NOTA DINAS PENGUJI

Lampiran :-

Hal : Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di-

Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

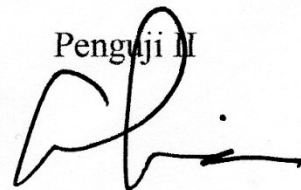
Nama : Idayanti
Nim : 14.16.15.0034
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : “Pengaruh produk tabungan iB (*Islamic Banking*)
hasanah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan
nasabah menggunakan jasa perbankan syariah pada
BSI KCP Belopa”.

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk Ujian Munaqasyah.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Penguji II



Alia Lestari, S.Si., M.Si

Tanggal: 31 Agustus 2021

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Segala puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah salah satu dalam rangka mendapatkan Gelar Sarjana pada Institut Agama Islam Negeri Palopo.

Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan bagi seluruh ummat Islam selaku pelaku para pengikutnya.

Penyusunan skripsi ini berjudul “*Pengaruh Produk Tangungan iB (Islamic Banking) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa*”. Peneliti menyadari bahwa dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, tidak sedikit hambatan yang telah dialami peneliti, namun berkat bantuan, arahan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini walaupun masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak:

1. Bapak Rektor, Prof. Dr. Abd Pirol. M.,Ag. yang selalu memberikan semangat kepada seluruh mahasiswa dalam menyusun skripsi.
2. Ibu Dr. Hj. Ramlah M., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Ketua Prodi Perbankan Syariah, Hendra Safri, S.E., M.M. yang selalu memberikan dorongan dan motivasi sampai pada selesainya skripsi ini.
4. Bapak Dr. Takdir, SH., MH. selaku pembimbing I, dan ibu Irma T, S.Kom., M.Kom. selaku pembimbing II, yang telah membimbing dan meluangkan waktunya demi penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Takdir, SH., MH. selaku Dosen Penasehat Akademis penulis.
6. Bapak Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag., selaku penguji I, dan Alia Lestari, S.Si., M.Si., selaku penguji II yang telah memberikan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan pelajaran kepada peneliti selama proses perkuliahan.
8. Kepada seluruh Staf Akademik dan Pegawai Perpustakaan yang memberikan pelayanan yang baik dalam mendapatkan informasi dan sumber referensi, data dan lain-lain.
9. Kepada Pimpinan Utama dan Pimpinan BSI KCP Belopa yang telah memberikan izin dan membantu peneliti dalam menyelesaikan riset dan penelitian di BSI KCP Belopa.
10. Teristimewa kepada kedua orang tua Ayahanda Darus dan Ibunda Eda, yang telah mengasuh, mendidik, membesarkan dengan kasih dan sayang yang tulus mengorbankan segalanya demi kebahagiaan dan kesuksesan peneliti serta tak hentinya mendo'akan kebahagiaan kepada peneliti, banyak pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis baik secara moril dan materi.

11. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2014 khususnya teman kelas A Perbankan Syariah yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terima kasih atas empat tahun kebersamaan dengan kalian yang penuh warna, semoga silaturahmi kita tetap berjalan.

12. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam rangka kemajuan pendidikan khususnya pendidikan tentang ilmu-ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam. Semoga usaha peneliti bernilai ibadah di sisi Allah swt. Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan tulisan ini.

Palopo, Agustus 2021

Peneliti

Idayanti

14.16.15.0034

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ža	Ž	Zet dengan titik di bawah

ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda(').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda Vokal	Nama	Latin	Keterangan
أ	<i>Fathah</i>	A	\bar{A}

اِ	<i>Kasrah</i>	I	<i>ī</i>
أُ	<i>Ḍammah</i>	U	<i>Ū</i>

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Nama	Tanda	Huruf Latin	Nama
اِي	<i>fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
اُو	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh

كَيْفَ : *kaifā*

وَهْلَ : *haulā*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya zberupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	nama
اِ... اُ... اِي... اُو...	<i>fathah dan alif atau ya</i>	<i>Ā</i>	a dan garis di atas
يِ	<i>kasrah dan ya</i>	<i>ī</i>	i dan garis di atas
وُ	<i>dammah dan wau</i>	<i>Ū</i>	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *mata*

رَمَى : *rama*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Tā' marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu: *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةَ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*
الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*
نَجِّينَا : *najjainā*
الْحَقُّ : *al-haqq*
نُعَمُّ : *nu'ima*
عَدُوُّ : *'aduwwun*

Jika huruf *ى* ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ـِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِيٌّ : 'Arabī (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (*az-zalزالah*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النُّوعُ : *al-nau'*

يَئِثُّ : *syai'un*

أَمْرَتْ : *umirtu*

8. *Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia*

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari al-Qur'ān), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarhal-Arba'in al-Nawawi

Risalah fi Ri'ayah al-Maslahah

9. *Lafaz al-Jalalah (الله)*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دَائِلِلَّهِ نُّ *dānullāh* بِاللَّهِ *billāh*

Adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *Lafz al-jllālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fi rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi ‘a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qur’an

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī ‘ al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan: Zaīd, Nasr Hāmid Abū)

B. DAFTAR SINGKATAN

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

QS = Al-quran Surah

HR = Hadis Riwayat

SWT. = *Subhanallah wata'ala*

SAW. = *sallallāhu 'alaihi wa sallam*

As = *'alaihi al-salām*

QS .../...: 7= **QS al-Hasyr /59: 7**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
PERSETUJUAN PENGUJI	vii
NOTA DINAS PENGUJI	ix
PRAKATA	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	xiii
DAFTAR ISI	xxi
DAFTAR AYAT	xxiii
DAFTAR TABEL	xxiv
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xxvi
DAFTAR LAMPIRAN	xxvii
ABSTRAK	xxviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	12
B. Landasan Teori	15
C. Kerangka Pikir.....	24
D. Hipotesis Penelitian	25

BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
C. Definisi Operasional Variabel	27
D. Populasi dan Sampel.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	31
G. Teknis Analisis Data.....	34
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 39
A. Hasil Penelitian.....	39
B. Pembahasan	58
 BAB V PENUTUP.....	 61
A. Simpulan.....	61
B. Saran	62
 DAFTAR PUSTAKA	 63
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 QS al-Baqarah:275	6
Kutipan Ayat 2 QS al-Baqarah:267	16

DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Terdahulu Yang Relevan	12
3.1	Operasional Variabel	28
3.2	Hasil uji validitas pada variabel tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah	32
3.3	Hasil uji validitas pada variabel kualitaas pelayanan	32
3.4	Hasil uji validitas pada variabel kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah	33
3.5	Hasil uji reliabilitas pada variabel tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) Hasanah	33
3.6	Hasil uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan.....	34
3.7	Hasil uji reliabilitas pada variabel kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah	34
4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	44
4.2	Karakteristik responden berdasarkan umur	45
4.3	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	46
4.4	Tanggapan responden mengenai variabel tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah	46
4.5	Tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan	47
4.6	Tanggapan responden mengenai variabel kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah.....	49
4.7	Hasil uji multikolinearitas	50

4.8	Hasil uji autokorelasi	50
4.9	Hasil analisis regresi berganda	53
4.10	Hasil Uji F	55
4.11	Hasil Uji T	56
4.12	Hasil uji koefisien determinasi	57

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pikir.....	21
4.1	Struktur Organisasi BSI KCP Belopa.....	43
4.2	Hasil Uji Normalitas.....	51
4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Angket (Kuesioner) penelitian
- Lampiran 2 Hasil analisis angket (Kuesioner) penelitian
- Lampiran 3 Hasil uji validasi statistik
- Lampiran 4 Hasil uji reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil uji asumsi klasik

ABSTRAK

Idayanti, 2021. “*Pengaruh Produk Tabungan iB (Islamic Banking) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dibimbing oleh Dr. Takdir dan Irma T.

Rumusan masalah (a) Apakah produk tabungan *ib (Islamic Banking)* hasanah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah pada BSI KCP Belopa. (b) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah pada BSI KCP Belopa. (c) Apakah produk tabungan *ib (Islamic Banking)* hasanah dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah pada BSI KCP Belopa. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Belopa dengan menyebarkan kuesioner kepada 51 responden.

Metode yang digunakan adalah *non probability sampling* secara acak atau random yang memiliki syarat. Metode penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 15.

Hasil penelitian dari pengujian secara parsial, kedua variabel bebas yaitu produk tabungan *ib (Islamic Banking)* hasanah dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat signifikan produk tabungan *ib (Islamic Banking)* hasanah $0,878 > 0,05$ dan kualitas pelayanan $0,878 > 0,05$. Untuk pengujian secara simultan atau bersamaan, produk tabungan *ib (Islamic Banking)* hasanah dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Belopa karena memiliki nilai signifikan $0,633 > 0,05$.

Saran dari penelitian ini untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti ulang tentang produk tabungan yang ada di BSI KCP Belopa, faktor pendukung yang dapat mempengaruhi penggunaan jasa perbankan syariah, dan disarankan untuk melakukan sosialisasi tentang produk tabungan di perbankan syariah.

Kata Kunci: Produk Tabungan iB (Islamic Banking) Hasanah, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan hadirnya bank syariah ditengah perbankan konvensional dapat menawarkan sistem perbankan dengan pilihan di antara beberapa kemungkinan layanan jasa perbankan tanpa harus melanggar larangan riba untuk Ummat Muslim bagi yang membutuhkan, perkembangan volume BNI dan bank pengkreditan rakyat syariah (BPRS) yang keinginan Ummat Muslim untuk memanfaatkan layanan jasa perbankan syariah hingga saat ini telah menunjukkan gambaran semakin besar.¹

Manusia tidak bisa terlepas oleh aktivitas dan perilaku ekonomi seperti halnya dalam sistem perbankan yang sangat berhubungan satu sama lain apalagi dalam perekonomian masyarakat yang lebih dominan dalam beragama Islam yang dimana memerlukan sistem perbankan yang sesuai dengan hukum syariat Islam. Dengan adanya perbankan syariah ini maka masyarakat yang membutuhkan atau menginginkan pada sistem bunga, melainkan imbalan yang tidak didasarkan dengan bagaimana hukum dari prinsip syariat dalam Islam.

Dalam konsep produk pelaku ekonomi memikirkan bagaimana caranya mengolah sumber daya yang mereka miliki, dimulai dari proses pengembangan produk kemudian distribusi produk dan melakukan promosi kepada konsumen sehingga produk-produk hasil produksi mereka banyak dibeli dan diminati oleh konsumen. Sedangkan konsep pelanggan, pelaku diuntut harus mementingkan

¹Zainul Arifin, *Memahami Bank Syariah - Lingkup, Peluang, Tantangan dan Prospek*, (Cet, II; Jakarta Selatan: Alvabet, 2000), h. 139.

kebutuhan serta keinginan dari konsumen dengan terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.

Perbankan Syariah sebagai salah satu sektor ekonomi yang mengusung konsep pelanggan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya dibidang layanan transaksi keuangan. Salah satu upaya perbankan Syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabah tersebut dapat dimulai dari proses melihat atau mengidentifikasi terlebih dahulu jenis produk atau jasa seperti apa yang dibutuhkan oleh nasabah yaitu dengan melakukan identifikasi terhadap perilaku konsumen, karena perilaku antar konsumen dalam mengkonsumsi produk atau jasa berbeda satu sama lainnya.²

Ketika perbankan Syariah telah mengidentifikasi apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh nasabah, selanjutnya bank Syariah harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar terciptanya kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan Syariah kepada nasabah nantinya akan dinilai sendiri oleh nasabah apakah sudah baik atau belum. Nasabah akan membandingkan antara harapan yang dimiliki dengan pengalaman yang diterima dari produk atau jasa tersebut. Oleh karena itu, kepuasan nasabah akan tercipta, jika bank Syariah dapat memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh nasabah. Jika pelayanan yang diterima melebihi ekspektasi maka konsumen atau nasabah akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya, jika

²Temporal, Paul dan Martin Trott, *Romancing The Customer: Memaksimalkan Nilai Merek Melalui Realtionship Management*. (Jakarta : Salemba Empat, 2002), h. 48.

pelayanan yang diterima jauh atau rendah dari ekspektasi maka nasabah akan merasa tidak puas.³

BSI merupakan jasa perbankan dari bank BSI milik pemerintah BUMN (badan usaha milik negara) yang awalnya menganut sistem konvensional lebih lama berkembang di Indonesia yang dimana masyarakat lebih dulu mengenal dan menggunakan BSI dengan sistem konvensional. Pada awal periode 1990-an jasa perbankan berkembang seiring waktu dengan menggunakan sistem syariah di Indonesia, sistem syariah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia, BSI juga memperluas sistem dengan menggunakan yang lebih dominan yaitu Ummat Muslim yang dimana akan lebih memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragama Islam, kebutuhan masyarakat Indonesia yang mayoritasnya adalah Ummat Muslim. Masyarakat yang tidak memanfaatkan jasa dari bank konvensional karena prinsip keyakinan ataupun keberadaan sistem perbankan syariah dapat memenuhi kebutuhan sebagian kepercayaannya.⁴

Dalam Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan di sebutkan bahwa bank merupakan suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Pertumbuhan dan perkembangan industri perbankan syariah telah memasuki babak baru yang dimana dapat mengubah dan hanya sekedar memperkenalkan suatu pilihan yang mudah untuk menjadi pilihan utama atau yang pertama bagi nasabah dalam memilih

³Tjiptono dan Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 1997), h. 23.

⁴Fadhilah B Rahmatika, *Penerapan MSDM Berbasis Nilai-Nilai Islam Pada Bank BSI Semarang*, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang, 2014), h. 6.

bertransaksi di bank syariah yang memiliki potensi besar.⁵ Sebagai peranan yang utama dalam mengatur ekonomi di tanah air dan bagaimana bank syariah menempatkan posisinya di tengah perbankan konvensional.

BSI adalah salah satu bank yang terpercaya dan memiliki jaringan yang luas, saat ini BSI menyediakan beberapa produk atau jasa layanan yang luas dimana akan menjadi suatu kebutuhan nasabah yaitu sebagai produk pembiayaan, produk pendanaan dan jasa perbankan lainnya. Pada produk pembiayaan terdiri dari produk *ib (Islamic Banking)* *hasanah card*, *griya ib (Islamic Banking)* *hasanah*, *haji ib (Islamic Banking)* *hasanah*, *rahn emas ib (Islamic Banking)* *hasana*, dll. Pada produk jasa dan layanan terdiri dari *payroll gaji*, *cash management*, *payment center*. Sedangkan produk pendanaan diantaranya adalah *BSI ib (Islamic Banking)* *hasanah*, *BSI bisnis ib (Islamic Banking)* *hasanah*, *BSI tabunganKu ib (Islamic Banking)* *hasanah*, *BSI dollar ib (Islamic Banking)* *hasanah*.⁶

Salah satu produk pendanaan banyak yang menarik minat masyarakat adalah *tabungan ib (Islamic Banking)* *hasanah*. *Tabungan ib (Islamic Banking)* *hasanah* adalah produk simpanan dana dari bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad *wadiah* dalam mata uang rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat, dimana produk tersebut menggunakan akad *mudharabah* dan akad *wadiah*, dimana akad *mudharabah* yaitu nasabah bisa mendapatkan nisbah (bagi hasil atau keuntungan), Sedangkan

⁵Nurdalifa. B, *Peran Produk BSI Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Belopa Kabupaten Luwu*, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, 2018), h. 6.

⁶Akhlis Farida Kurnia Rahmah, *Analisis Pada Produk Tabungan *ib* Hasanah di BSI*, (Skripsi Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Salatiga, 2014), h. 4.

pada akad wadiah yaitu nasabah tidak mendapatkan bagi hasil, melainkan hanya berupa bonus secara sukarela dari pihak bank. Biaya yang digunakan pada produk tersebut lebih kecil dibandingkan dengan produk giro atau deposito. Selain nasabah dapat melakukan penyetoran dan penarikan tunai dengan sangat mudah, itu produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dapat berguna untuk sarana investasi yang murni sesuai prinsip syariah, sesuai dengan akad *mudharabah* dan akad *wadiah* bank juga dapat menjaga amanah dari nasabah dilaksanakannya.⁷ Keunggulan dari tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah yaitu diberikan buku tabungan, BSI mendapatkan *card silver* sebagai kartu ATM, Setoran awal minimal Rp. 100.000. Transaksi yang dilakukan nasabah BSI tidak ada biaya pemotongan baik dari segi menabung uang, penarikan uang, ataupun pengiriman uang tidak ada biaya sama sekali, sedangkan bank konvensional jika melakukan transaksi ada biaya pemotongannya, dan nasabah dapat melakukan transaksi di *counter teller* di BSI ataupun di *counter teller* Mandiri konvensional yang terdekat ataupun di seluruh Indonesia.

Keputusan nasabah untuk memilih menggunakan jasa perbankan syariah perbedaan tersebut menjadi daya tarik terhadap nasabah. Bank syariah yang mengutamakan kegiatan operasional yaitu sistem bagi hasil menciptakan keadilan yang setara antara nasabah dan bank syariah, sehingga dalam proses ini tidak ada pihak yang dirugikan. Oleh karena itu, perlu di informasikan bahwa keuntungan finansial yang kompetitif penempatan dana pada bank syariah.⁸

⁷<https://www.infoperbankan.com/bsi-syariah/9-jenis-produk-tabungan-bsi-syariah.html> (Akses pada 23 Juli 2019).

⁸Indra Aldiansyah Amir, *Peran Promosi Produk Terhadap Perkembangan BSI di Kota Palopo*, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, 2017), h. 6.

Ketika nasabah melakukan kegiatan atau transaksi di bank yang bisa dilihat dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kenyamanan serta empati kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat mutu dari kualitas standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Maka kualitas pelayanan di persepsikan baik atau memuaskan nasabah jasa yang diterima atau dirasakan nasabah sesuai dengan yang diharapkan. Maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal jika pelayanan yang diterima melampaui harapan nasabah, sebaliknya jika diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Untuk memutuskan menggunakan jasa perbankan syariah Kualitas pelayanan bisa saja menunjang atau menaikkan peluang bagi nasabah.⁹

Bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan kepuasan nasabah merupakan hal yang tidak boleh diabaikan. Untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas kepuasan nasabah merupakan hal yang paling penting, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal penting. Hal tersebut sangat penting karena pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung mendukung mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi keberadaan perusahaan.

Nasabah atau *Costumer* merupakan suatu hal yang sangat penting dalam perbankan syariah, karena nasabah merupakan target yang di inginkan oleh sebuah industri jasa untuk menjalankan bisnisnya. Dalam dunia perbankan,

⁹Atanasius Hardian Permana Yogiarto, *Pengaruh Bagi Hasil, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah*, (Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2015), h. 43.

nasabah memiliki beberapa pilihan barang dagangan utama yang ingin dilakukan untuk berinvestasi sesuai dengan kemampuan ekonomi setiap individu.

Bank Islam merupakan suatu lembaga keuangan atau perbankan yang lebih dominan terhadap sesuatu yang sesuai dengan prinsip syariat Islam yaitu berlandaskan pada Al-Quran dan Hadist. Dalam melakukan transaksi keuangan untuk menghindari praktik riba, karena riba dalam Al-Qur'an hukumnya haram.

Keharaman riba mengacu pada Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ
 مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا
 فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ
 فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Terjemahnya:

“Orang-orang yang memakan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Padahal Allah SWT telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan. Barang siapa yang mendapat peringatan dari Tuhannya lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”.¹⁰

Berdasarkan ayat diatas menjelaskan bahwa Allah SWT telah mengharamkan riba dan menghalalkan jual beli. Orang yang memperbolehkan riba dapat dikatakan sebagai penentang aturan yang telah ditetapkan oleh Allah SWT karena mereka melanggar perintahnya. Riba yang dahulu telah dimakan atau

¹⁰Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Karya Agung Surabaya, Ed. Revisi, 2006), h. 47.

belum diketahui sebelum turunnya firman Allah SWT ini apabila pelakunya bertaubat, tidak ada kewajiban untuk mengembalikannya dan dimaafkan oleh Allah SWT. Sedangkan bagi para pelaku atau siapa saja yang kembali lagi melakukan riba setelah mengetahui larangan dari Allah, maka mereka adalah penghuni neraka dan mereka akan kekal didalamnya. Hal ini sudah diketahui bahwa prinsip dasar operasional membangun sistem bagi hasil yang dibangun pada perbankan syariah.

Perilaku nasabah adalah proses aktivitas ketika seseorang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, pembelian, dan aktivitas, serta pengevaluasian produk dan jasa demi memenuhi kebutuhan dan keinginan.¹¹ Dalam memilih sebuah produk tabungan nasabah juga harus memperhatikan *image* dari keputusan pembelian atau pemilihan produk, dan juga media komunikasi yang digunakan untuk mengenalkan produk tabungan yang ditawarkan.

Dalam penelitian ini penulis lebih fokus pada salah satu produk pendanaan yang ada di BSI yaitu tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah. Alasan mengapa dilakukan penelitian tentang produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah ini karena dilatarbelakangi adanya persaingan yang sangat ketat dengan produk tabungan yang ada pada bank syariah lain. Selain itu dalam penelitian ini untuk mengetahui apa produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah, keunggulan dari produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah, apakah sistem kualitas pelayanan nasabah di BSI sangat memuaskan nasabah atau tidak. Objek dari penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Belopa.

¹¹Frida Setya Ayu Wulandari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Tabungan BSI Cabang Yogyakarta*”, (Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015), h. 10.

Berdasarkan penjelasan singkat tersebut maka peneliti pun tertarik untuk meneliti lebih mendalam untuk menemukan jawaban pasti dengan judul **“Pengaruh Produk Tabungan *iB* (*Islamic Banking*) Hasanah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat diambil suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah produk tabungan *ib* (*Islamic Banking*) hasanah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah pada BSI KCP Belopa?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah pada BSI KCP Belopa?
3. Apakah produk tabungan *ib* (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah pada BSI KCP Belopa?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh produk tabungan *ib* (*Islamic Banking*) hasanah terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah pada BSI KCP Belopa.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah pada BSI KCP Belopa.

3. Untuk menguji pengaruh produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah pada BSI KCP Belopa?

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

a. Untuk menambah wawasan dan referensi mengenai produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah.

b. Sebagai acuan dan referensi pada penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini tentunya dapat memberikan pengetahuan, wawasan dan dapat menjadi referensi bagi penulis. Agar lebih mendalam lagi mengenai perbankan syariah khususnya produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis berupa pemahaman serta memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi perbankan syariah.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi perbankan sebagai bahan evaluasi untuk mengambil kebijakan yang berkaitan dengan keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah.

c. Bagi Penelitian

Penelitian ini untuk mengadakan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas kiranya dapat menjadi rujukan bagi peneliti lain bagi nasabah menggunakan jasa perbankan syariah.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu berperan penting sebagai dasar dalam rangka menyusun penelitian ini. Kegunaannya untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu dan menjadi pembeda diantara peneliti:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Siti Usniatun (2014)	Pengaruh kualitas pelayanan perbankan terhadap kepuasan nasabah tabungan ib (<i>Islamic Banking</i>) hasanah	Analisis regresi linear berganda	Hasil pengujian ini menghasilkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,525, artinya 52,5%, harga, keterwujudan, kehandalan, dan portofolio jasa. Sisanya 47,5% (100% - 52,5%) dijelaskan oleh variabel lain diluar model variasi kepuasan nasabah iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah dapat dijelaskan oleh enam variabel keefektifan dan jaminan akses. ¹²
2	Destika Primasari (2016)	Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan ib (<i>Islamic Banking</i>) hasanah terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP	Analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persamaan dari regresi linear berganda $Y = 0,454 + 0,685 X_1 + 0,211 X_2$. Hasil uji test menunjukkan bahwa variabel dari kualitas produk tabungan ib (<i>Islamic</i>

¹²Siti Usniatun, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan iB Hasanah”, (Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014), h. 95.

		ungaran		<p><i>Banking</i>) hasanah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Uji F test menunjukkan bahwa F hitung 200.780 dengan nilai signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,815 ini berarti kontribusi variasi dari variabel independen (kualitas pelayanan dan kualitas produk) mampu menjelaskan bahwa variasi variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 81,1% sedangkan sisanya sebesar 18,9% dijelaskan variasinya oleh variabel di luar model penelitian.¹³</p>
3	Agung purwo atmojo (2010)	Analisis pengaruh kualitas layanan, nilai nasabah, dan atribut produk islam terhadap kepuasan nasabah	Analisis regresi linear berganda	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koefisien determinasi yang terlihat pada nilai <i>Adjusted R Square</i> sebesar 0,568 yang berarti bahwa kepuasan nasabah pengaruhnya dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan, nilai nasabah, dan atribut produk Islam sebesar</p>

¹³Destika Primasari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan *iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Ungaran*”, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga, 2016), h. 80.

				<p>56,8%, dan sisanya yaitu 43,2% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini. Secara parsial berdasarkan hasil dari uji t variabel dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan dimana nilai nasabah memiliki pengaruh terbesar dibandingkan dari variabel lain dalam penelitian ini, sedangkan atribut produk Islam memiliki pengaruh paling rendah terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan, nilai nasabah, dan atribut produk Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, nilai nasabah, dan atribut produk Islam.¹⁴</p>
--	--	--	--	---

Dari beberapa penelitian diatas, dapat dilihat bahwa secara umum terdapat persamaan dalam hal pengambilan variabel independen yang diteliti yaitu kualitas pelayanan dan produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah. Kemudian adapun yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang

¹⁴Agung Purwo Atmojo, “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah*”, (Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang, 2010), h. 70.

terletak pada sampel dan objek penelitian yang akan diteliti yaitu berlokasi di BSI KCP Belopa dimana terdapat perbedaan karakter dengan penelitian terdahulu.

B. Landasan Teori

1. Definisi Tabungan iB (Islamic Banking) Hasanah

Tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah merupakan salah satu perjanjian antara *Mudharabah* dan *Wadiah* yang telah ditentukan dengan prinsip syariah dan produk simpanan atau investasi dana yang memiliki beberapa fasilitas untuk nasabah perorangan ataupun nonperorangan dalam mata uang rupiah. Islam telah mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang atau jasa pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, dan jangan memberikan produk yang buruk kepada orang lain.¹⁵ Akan tetapi akad yang lebih dominan digunakan nasabah yaitu akad *wadiah*, akad *wadiah* dibagi menjadi dua yaitu akad *wadiah yad-dhamanah* dan *wadiah yad-amanah*. Dalam akad *wadiah yad-amanah* yaitu pada prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh pihak dititipi (bank), sedangkan akad *wadiah yad-dhamanah* yaitu pihak yang dititipi (Bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut.¹⁶ Selain itu produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dapat berguna untuk memberikan sarana investasi yang murni sesuai dengan prinsip syariah, dan nasabah dapat melakukan penyeteroran atau penarikan tunai dengan sangat mudah, bank juga dapat menjaga amanah dari nasabah sesuai dengan akad yang dilaksanakan. Awalnya produk pendanaan yaitu dana dari pihak

¹⁵Destika Primasari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Ungaran”, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga, 2016), h. 25.

¹⁶<https://www.google.com/amp/s/www.syariahbank.com/tabungan-ib-hasanah-bsi-syariah/%3famp?espv=1> (Akses pada 30 Juli 2019).

ketiga (nasabah) yang dititipkan atau disimpan oleh bank dengan penarikan yang dapat dilakukan setiap saat tanpa harus memberi tahu pihak bank terlebih dahulu.

Menurut Garvin dalam Aritonang (2005), mengungkapkan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas produk, yaitu:

- a. Kinerja (*Performance*) yaitu berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk.
- b. Daya Tahan (*Durability*) yaitu berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
- c. Keandalan (*Reliability*) yaitu produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan maka produk tersebut dapat diandalkan.¹⁷

Adapun fasilitas tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah antara lain:

- a. Buku tabungan
- b. BSI *Card Silver*
- c. Layanan *E-Banking* berupa ATM, SMS *Banking*, *Internet Banking*, dan *Phone Banking*.

Sedangkan keunggulan dari produk tabungan iB (*Islamic Banking*) hasanah yang bisa didapatkan oleh nasabah antara lain:

- a. Setoran awal minimal Rp 100.000
- b. Diberikan buku tabungan

¹⁷Aritonang, *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005).

c. *BSI Card Silver* sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BSI, ATM barsama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (debit card) di *Merchant* berlogo *Master Card* di seluruh dunia

d. Dapat melakukan transaksi di counter teller Mandiri Konvensional dan BSI yang terdekat atau diseluruh dunia

e. Pembukaan rekening otomatis berinfaq Rp 5000

f. Bagi hasil sebesar 22:78 (nasabah : bank).

Adapun persyaratan pembuatan rekening tabungan *ib (Islamic Banking)* hasanah:

a. Kartu identitas asli berupa KTP, Paspor dan SIM diberikan kepada nasabah perorang.

b. Legalitas perusahaan diberikan kepada nasabah non perorang dan nasabah perusahaan.

c. Kepada nasabah perorang setoran awal minimal Rp 100.000 berlaku pada akad *Wadiah* dan *Mudharabah*.

d. Kepada nasabah non perorang setoran awal minimal Rp 1.000.000 berlaku untuk akad *Wadiah* dan *Mudharabah*.¹⁸

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk meningkatkan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan dari nasabah. Kualitas pelayanan dikatakan sebagai kualitas ideal apabila pelayanan diterima sesuai dengan yang diharapkan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih

¹⁸<https://irfan.id/buka-tabungan-bsi-ib-hasanah-bebas-biaya-administrasi/> (Akses pada 31 Juli 2019).

rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitasnya dikatakan tidak baik. Dengan demikian kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pemilik jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.¹⁹

Dalam kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai suatu bentuk sikap, tidak sama tetapi berhubungan satu sama lain, yang diperoleh dengan membandingkan harapan dengan penampilan. Sikap merupakan suatu ekspresi perasaan yang terdalam, yang dapat menunjukkan apakah nasabah peduli atau tidak terhadap kualitas pelayanan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk rangkaian sikap dan perilaku yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan semua nasabah.

a. Indikator Dalam Pengukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Hasan (2010:107) terdapat 5 indikator yang digunakan sebagai berikut:

1) Bukti Fisik (*Tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik (gedung, fasilitas fisik dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan

2) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai

¹⁹Frida Setya Ayu Wulandari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Tabungan pada BSI Cabang Yogyakarta*, (Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015), h. 17.

dengan harapan pelanggaran, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpati, dan dengan akurasi tinggi.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas jasa.

4) Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas komponen: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5) Empati (*Empathy*), memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.²⁰

b. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Islam merupakan Agama yang mengatur tentang segala kehidupan manusia di dunia, dan Al-Qur'an diturunkan Allah SWT kepada manusia untuk memberikan solusi atas segala permasalahan hidup.

Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang atau pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Quran surah Al-Baqarah ayat 267:

²⁰Hasan Ali, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 107.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ
 مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ
 تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢١٧﴾

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu, dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya. Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya, dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.²¹

Oleh karena itu setiap aktivitas hidup terikat dalam aturan syariat Islam. Dengan demikian dalam penyampaian jasa, setiap aktivitas yang terkait harus didasari oleh syariat yang penuh dengan nilai moral dan etika. Perkembangan organisasi jasa syariah telah memberikan sesuatu yang baru dalam pengukuran kualitas jasa.²² Dalam ekonomi konvensional pilihan berdasarkan selera pribadi masing-masing orang bisa mempertimbangkan peraturan Agama dan bisa melanggar. Dalam ekonomi Islam keputusan ini tidak boleh dilakukan seenaknya saja dan semua perilaku harus diikuti oleh peraturan Allah SWT melalui Al-Quran dan Hadist.

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan suatu penilaian nasabah terhadap suatu produk atau pelayanan yang telah memberikan tingkat kepuasan seperti yang di

²¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Karya Agung Surabaya, Ed. Revisi, 2006), h. 45.

²²<https://adistiarprayoga.wordpress.com/2012/11/29/kualitas-jasa-berdasarkan-perspektif-islam-penjabaran-prinsip-carter/> (Akses pada 31 Juli 2019).

harapkan.²³ Pada umumnya, harapan nasabah merupakan perkiraan atau keyakinan nasabah tentang apa yang akan di terima apabila mereka telah membeli atau mengkonsumsi suatu produk, sedangkan kinerja yang telah dilakukan adalah memberikan kepuasan kepada nasabah terhadap apa yang telah mereka terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli atau yang digunakan.²⁴

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti dapat mengemukakan bahwa kepuasan dari nasabah dipengaruhi oleh adanya kesesuaian rasa antara harapan awal nasabah sebelum mengkonsumsi atau menggunakan produk dan jasa tersebut. Jika pelanggan mendapatkan kinerja dan manfaat yang sesuai dengan keinginan mereka, maka nasabah akan merasa kecewa dan tidak puas. Sebaliknya jika nasabah mendapatkan kinerja dan manfaat yang sama sesuai dengan keinginan mereka, maka nasabah akan merasa puas terhadap produk yang telah mereka gunakan.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2014:365) terdapat enam indikator dalam mengukur kepuasan nasabah, yaitu:

a. Kepuasan Nasabah Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Kepuasan nasabah keseluruhan dapat diukur dengan cara yang mudah yaitu langsung menanyakan kepada nasabah apakah mereka sudah puas dalam mendapatkan pelayanan di bank Syariah. Seperti menanyakan apakah nasabah puas terhadap pelayanan keseluruhan di bank Syariah atau tidak.

²³<https://www.temukanpengertian.com/2015/04/pengertian-kepuasanpelanggan.html?m=1> (Akses 31 Juli 2019)

²⁴Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, *Total Quality Manajemen*, (Yogyakarta: Andy, 2003), h. 43.

b. Dimensi Kualitas Nasabah

Dimensi kualitas dapat dilakukan dengan memilah-milah kepuasan nasabah ke dalam beberapa komponen. Pertama, melakukan identifikasi terhadap dimensi apa saja yang menjadi kunci kepuasan nasabah. Kedua, meminta kesediaan nasabah untuk menilai jasa bank Syariah berdasarkan item-item spesifik yang telah disediakan, seperti kecepatan pelayanan, keramah-tamahan pegawai, dan fasilitas fisik dari bank Syariah tersebut. Ketiga, nasabah diminta untuk menentukan manakah dimensi yang paling penting dan dominan dalam menilai kepuasan nasabah.

c. Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectations*)

Konfirmasi harapan dimaksudkan untuk mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan oleh bank Syariah apakah sudah sesuai dengan harapan sebelum nasabah melakukan transaksi di bank Syariah.

d. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

Kepuasan nasabah diukur dengan menanyakan kepada nasabah apakah akan menggunakan jasa atau pelayanan di bank Syariah tersebut di kemudian hari atau tidak menggunakan lagi.

e. Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Kepuasan nasabah dapat juga diukur dengan melihat kesediaan nasabah untuk merekomendasi kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di bank Syariah tersebut juga.

f. Ketidakpuasan Nasabah (*Dissatisfaction Customer*)

Aspek-aspek yang sering dianalisa untuk mengetahui ketidakpuasan nasabah adalah komplain, retur atau pengembalian produk, rekomendasi negative kepada pihak lain dan nasabah yang beralih kebank lain. Oleh karena itu, hendaknya bank Syariah menyediakan sarana untuk melakukan keluhan (komplain) seperti adanya *customer service*, *call center* dan kotak saran.²⁵

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu:

- a. Kualitas produk
- b. Harga
- c. Kualitas pelayanan

4. Bank Syariah

Menurut Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah bentuk badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat yang banyak. Bank syariah atau bank Islam merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariat Islam. Bank ini beroperasi dan memiliki tata cara yang mengacu kepada ketentuan Al-Qur'an dan Hadist.²⁶ Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan tentang kegiatan usaha berdasarkan

²⁵Tjiptono, fandi, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, Edisi 3, 2014), h. 369.

²⁶Muh. Ruslan Abdullah dan Fasiha Kamal, *Pengantar Islamic Economics Mengenal Konsep dan Praktek Ekonomi Islam*, (Cet. I, II; Makassar: Lumbung informasi pendidikan, 2014), h. 91.

prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.²⁷

Selain menjalankan fungsinya sebagai jasa perbankan syariah sebagai penghubung antara pihak yang membutuhkan dana (*deficit unit*) dengan pihak yang kelebihan dana (*surplus unit*), bank syariah juga dapat melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan syariah kepada nasabah dengan mendapatkan imbalan berupa sewa atau keuntungan. Jasa perbankan tersebut antara lain:

a. Jual Beli Valuta Asing (*Sharf*)

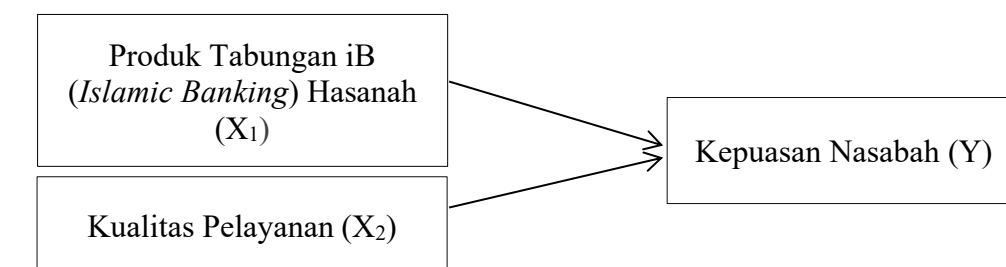
Dalam prinsip jual beli valuta asing sejalan dengan prinsip *sharf*. Dimana jual beli mata uang yang tidak sejenis ini pada saat memberikan harus dilakukan di waktu yang sama (*spot*). Bank dapat mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing ini.

b. Sewa (*Ijarah*)

Adapun jenis kegiatan *ijarah* antara lain penyewaan kotak simpanan (*safe deposit box*) dan jasa tata laksana administrasi dokumen. Bank mendapat imbalan sewa dari jasa tersebut.²⁸

C. Kerangka Pikir

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



²⁷Kasmir: *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2003), h. 23.

²⁸<https://www.maxmanroe.com/perbedaan-bank-syariah-dan-bank-konvensional.html> (Akses pada 15 februari 2019).

Berdasarkan alur kerangka pikir diatas, dapat dijelaskan bahwa pada penelitian ini terdiri atas dua variabel bebas (X), yaitu produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah sebagai X_1 , kualitas pelayanan sebagai X_2 yang akan memberikan pengaruh dan menjadi masalah dari variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap suatu rumusan masalah penelitian yang telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Berdasarkan definisi di atas maka hipotesis peneliti yaitu pengaruh produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan. Pengujian hipotesis dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

1. H_0 : Diduga tidak terdapat pengaruh antara produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah. X_1 tidak berpengaruh terhadap Y.

H_1 : Diduga terdapat pengaruh antara produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah. X_1 berpengaruh terhadap Y.

2. H_0 : Diduga tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah. X_2 tidak berpengaruh terhadap Y.

H_2 : Diduga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah. X_2 berpengaruh terhadap Y.

3. H_0 : Diduga tidak terdapat pengaruh antara produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah secara bersama-sama. X_1 dan X_2 secara bersamaan (simultan) tidak berpengaruh terhadap Y.

H_3 : Diduga terdapat pengaruh antara produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah secara bersama-sama. X_1 dan X_2 secara bersamaan (simultan) berpengaruh terhadap Y.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang bersifat deduktif, dimana untuk menjawab rumusan masalah tersebut dapat digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis. Hipotesis tersebut selanjutnya di uji melalui pengumpulan data lapangan. Data yang terkumpul selanjutnya di analisis kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi yang dapat dijadikan tempat penelitian, yaitu peneliti memilih BSI KCP Belopa sebagai lokasi penelitian karena objek yang akan di teliti pada penelitian ini yaitu nasabah BSI, waktu penelitian yang telah dilakukan pada saat nasabah melakukan transaksi karena sangat efektif dalam penyebaran angket atau kuesioner yang digunakan.

C. Definisi Operasional Variabel

Untuk memudahkan dan memperjelas yang dimaksud dengan variabel pada penelitian ini maka peneliti memberikan definisi operasional. Definisi operasional pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen dalam penelitian ini adalah produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan. Yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab terjadi perubahan atau timbulnya variabel dependen.

2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen adalah variabel yang di pengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen, yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Jumlah butir soal	No. butir soal
Dependen			
Kepuasan Nasabah (Y)	1. Kepuasan nasabah keseluruhan	2	1,4
	2. Niat beli ulang	2	2,5
	3. Kesedian untuk merekomendasi	1	3
Independen			
Produk tabungan ib (islamic banking) hasanah (X ₁)	1. Performance (kinerja)	2	1,2
	2. Durability (daya tahan)	2	3,4
	3. Reliability (keandalan)	1	5
Kualitas Pelayanan (X ₂)	1. Tangible (bukti fisik)	2	1,2
	2. Reliability (keandalan)	2	3,4
	3. Assurance (jaminan)	1	5

D. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian yaitu keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek ini dapat menjadi sumber informasi terhadap penelitian.²⁹ Populasi dari penelitian ini adalah sebagian dari nasabah

²⁹Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Ed. I, Cet. 1; Jakarta: Fajar Interpratama Offset, 2005), h. 99.

BSI yang menggunakan tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah yang berjumlah 105 nasabah.

Sampel merupakan salah satu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.³⁰ Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pada saat pengambilan data *probability sampling* atau secara acak tanpa memiliki syarat, dalam setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel.³¹ Penetapan dari jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N.(e)^2}$$

$$n = \frac{105}{1+105.(0,1)^2}$$

$$n = 51,21$$

keterangan :

n = Jumlah dari sampel

N = Jumlah dari populasi

e = batas dari toleransi kesalahan (error tolerance), sebesar 10%

Berdasarkan rumus Slovin di atas, ukuran sampel minimum adalah 51,21 responden. Selanjutnya peneliti yang menentukan jumlah sampel menjadi 51 responden.

³⁰Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Cet.17; Bandung:Alfabeta, 2013), h. 116.

³¹Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Ed. I, Cet. II; Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 57.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dapat digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung terhadap objek yang telah ditentukan oleh peneliti. Tujuannya untuk mengamati dari dekat dan mengambil kesimpulan agar mudah mendapatkan data pada saat dilapangan secara langsung.

2. Kuesioner (angket), adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan beberapa pernyataan dalam bentuk tertulis untuk dijawab oleh responden. Tujuannya adalah agar mempermudah dalam menemukan jawaban dari responden yang sudah valid kemudian dilakukan pengujian atas jawaban responden.

Dalam penilaian jawaban responden, penilaian kuesioner dari produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah yang dinilai dengan menggunakan skala likert. Penilaian dari jawaban terhadap responden menggunakan kriteria penilaian dengan tingkatan sebagai berikut:

- a. SS : sangat setuju, diberi nilai 5
- b. S : setuju, diberi nilai 4
- c. N : netral, diberi nilai 3
- d. TS : tidak setuju, diberi nilai 2
- e. STS : sangat tidak setuju, diberi nilai 1

F. Uji Validasi dan Uji Reliabilitas Instrumen

Instrumen dari hasil penelitian atau kuesioner yang baik harus memenuhi syarat valid dan reliabel. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari kuesioner perlu dilakukan uji coba terhadap kuesioner dalam melakukan uji coba kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Oleh karena itu sebelum angket yang telah dilakukan uji valid atau reliabel diberikan kepada responden, harus diuji validitas dan uji reliabilitas terhadap validator untuk memberikan kepuasan nasabah dengan menggunakan jasa perbankan syariah.

1. Uji Validasi

Validasi merupakan ketepatan pada saat melakukan penilaian.³² Uji validasi pada dasarnya sering digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner yang digunakan untuk menguraikan suatu masalah yang akan di nilai menggunakan kuesioner. Untuk mengetahui tingkat validitas instrumen dari masing-masing variabel, dengan menggunakan *degree of freedom* ($df = n - k$), dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah konstruk dengan alpha 5%. Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.³³ Dalam kasus ini besar r_{hitung} diketahui 0,27 5. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka item tersebut dikatakan valid. Jadi yang memiliki nilai dari koefisien dibawah 0,275 dianggap tidak valid. Hasil uji validasi melalui program SPSS 15 terhadap instrumen penelitian yang akan diperoleh angka korelasi diuraikan pada tabel berikut.

³²Dwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: MediaKom, 2010), h. 90.

³³Imam Ghazali, *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Undip, Semarang, 2001, h. 135.

**Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Pada Variabel Tabungan iB (*Islamic Banking*)
Hasanah (X₁)**

Item	Corrected Item-Total Correlation	r _{tabel}	KET
Item 1	,284	,275	Valid
Item 2	,311	,275	Valid
Item 3	,519	,275	Valid
Item 4	,501	,275	Valid
Item 5	,377	,275	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa semua item pada variabel tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah (X₁), dinyatakan valid karena masing-masing item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi yang positif dan lebih dari 0,275.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kualitaas Pelayanan (X₂)

Item	Corrected Item-Total Correlation	r _{tabel}	KET
Item 1	,487	,275	Valid
Item 2	,663	,275	Valid
Item 3	,398	,275	Valid
Item 4	,335	,275	Valid
Item 5	,386	,275	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa semua item pada variabel kualitas pelayanan (X₂), dinyatakan valid karena masing-masing item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi yang positif dan lebih dari 0,275.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Y)

Item	Corrected Item-Total Correlation	r_{tabel}	KET
Item 1	,502	,275	Valid
Item 2	,479	,275	Valid
Item 3	,533	,275	Valid
Item 4	,384	,275	Valid
Item 5	,378	,275	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa semua item pada variabel kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah (Y), diketahui karena pada masing-masing item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih dari 0,275.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk menilai kuesioner yang menjadi indikator dari suatu variable tersebut. Reliabilitas dinilai dengan menggunakan uji statistik *cronbach's alpha* (α) dengan cara membandingkan nilai Alpha dengan standar, reliabilitas suatu variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbach's Alpha* $> 0,60$.

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

Cronbach's Alpha	N of Items
,699	6

Dari hasil tabel tentang uji reliabilitas variabel tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah (X₁), dapat dilihat pada indikator diatas yang sesuai dengan

nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,699 dan lebih besar dari 0,60. Berdasarkan hasil maka indikator pada penelitian ini dikatakan reliabel.

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

Cronbach's Alpha	N of Items
,723	6

Dari hasil tabel tentang uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan (X₂), dapat dilihat pada indikator diatas yang sesuai dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,723 dan lebih besar dari 0,60. Berdasarkan hasil maka indikator dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
,723	6

Dari hasil tabel tentang uji reliabilitas variabel kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah (Y), dapat dilihat pada indikator diatas yang sesuai Cronbach's Alpha sebesar 0,723 dan lebih besar dari 0,60. Dari hasil diatas maka indikator dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolonieritas yaitu untuk menguji apakah suatu regresi dapat ditemukan adanya masalah antar variabel independen. Model dari regresi yang baik seharusnya tidak terjadi masalah antar variabel independen, dan untuk menemukan ada atau tidaknya multikolonieritas dalam model regresi adalah dengan

nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF), kedua dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan VIF (*Variance Inflation Factor*) > 10 .

b. Uji Autokorelasi yaitu untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada masalah antara kesalahan penggunaan pada teori t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya), model dari regresi yang baik seharusnya tidak terjadi masalah dengan autokorelasi tersebut. Metode pengujian ini menggunakan uji Durbin-Watson (DW test).

Pengambilan keputusan pada uji DW adalah sebagai berikut:

- 1) $DU < DW < 4 - DU$ (tidak terjadi autokolerasi)
- 2) $DW < DL$ atau $DW > 4 - DL$ (terjadi kolerasi)
- 3) $DW < DW < DU$ atau $4 - DU < DW < 4 - DL$ (tidak ada kepastian/kesimpulan yang pasti).

c. Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak.

d. Uji Heteroskedastisitas adalah suatu keadaan dimana model regresi terjadi ketidaksamaan pada varian dari satu pengamatan ke pengamatan lain.

2. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Berganda

Untuk mengetahui apakah terjadi antara pengaruh produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah (studi kasus nasabah BSI KCP Belopa) dapat digunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hubungan antara variabel

dependen dengan variabel independen disebut sebagai analisis dari regresi linear berganda. Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai adanya pengaruh variabel produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan kepuasan nasabah (Y).

Dalam penelitian ini dapat menggunakan rumusan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Yaitu dimana:

Y = kepuasan nasabah

a = konstanta

X_1 = produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah

X_2 = kualitas pelayanan

b_1 = koefisien regresi variabel produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah

b_2 = koefisien regresi variabel kualitas pelayanan

e = standar eror

b. Uji - f (Simultan)

Uji f dapat digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan secara bersama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah.

Pengujian ini dapat dilakukan dengan membandingkan nilai dari F_{hitung} dengan F_{tabel} dan ketentuannya sebagai berikut:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Peneliti saat menguji secara simultan antara produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah (X_1), dengan kualitas pelayanan (X_2), dan memberikan kepuasan kepada nasabah menggunakan jasa perbankan syariah (Y).

c. Uji - t (Parsial)

Uji t dapat digunakan untuk menguji secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan taraf nyata ($\alpha = 5\%$), selain itu berdasarkan nilai t, maka dapat diketahui bahwa variabel mana yang dapat mempunyai pengaruh lebih dominan terhadap variabel terikat. Uji signifikansi parameter parsial untuk mengetahui seberapa besar pengaruh terhadap suatu variabel independen secara individual dalam menjelaskan berbagai variabel independen, dan uji signifikansi parameter individual dilakukan untuk mengetahui uji statistik.

Pengujian ini dapat dilakukan dengan membandingkan nilai dari t_{hitung} dengan t_{tabel} dan ketentuannya sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Peneliti akan menguji secara parsial antara produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah (X_1), dengan kualitas pelayanan (X_2), dan memberikan kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah (Y).

d. Koefisien determinasi (R^2)

Model regresi linier berganda diketahui untuk menilai besar kontribusi antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu dengan melihat dengan besar determinasi total (R^2). R (R^2) dan kuadrat dari R , untuk mengetahui koefisien determinasi, angka ini dapat di ubah dalam bentuk persen yang berarti persentase kontribusi dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.³⁴

³⁴Dwi Priyatno, *Cara Kiat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 15, Op., Cit.*, h.123.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum BSI Kantor Cabang Pembantu Belopa

a. Sejarah singkat berdirinya BSI

BSI mempunyai tiga pilar hukum syariah yaitu keadilan, transparansi dan bunga yang dapat memenuhi tuntutan masyarakat akan sistem perbankan yang lebih berkeadilan. Sesuai dengan Undang-undang nomor 10 oktober 1998 dan tanggal 29 April 2000 didirikan oleh unit usaha syariah (UUS) BSI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin. Selain itu, UUS BSI terus berkembang menjadi 28 kantor cabang dan 31 kantor cabang pembantu, termasuk di Medan saat ini terdapat kantor cabang dan 3 kantor cabang pembantu.

Dalam perencanaan perusahaan UUS BSI tahun 2000, status UUS ditetapkan bersifat sementara dan pemecahan pada tahun 2009. Rencana tersebut dilaksanakan pada 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BSI sebagai bank umum syariah (BUS). Realisasi pemecahan pada Juni 2010 ini tidak dapat dibedakan dengan menggunakan faktor eksternal berupa aspek regulasi yang menguntungkan yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2008 tentang surat berharga syariah negara (SBSN) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Selain itu, perjanjian dari pemerintah terhadap pengembangan bisnis perbankan syariah semakin kuat, dan kesadaran akan keunggulan dari produk

perbankan syariah juga akan semakin meningkat. Sampai dengan September 2013 jumlah cabang BSI telah mencapai 64 kantor cabang, 161 kantor cabang pembantu, 17 kantor kas, 22 mobil layanan gerak, dan 16 *Payment Point*. BSI cabang pembantu merupakan cabang yang ke 11 yang didirikan pada tanggal 15 Agustus 2002 yang diresmikan oleh Agoest Soebhakti, direktur ritel bank negara Indonesia. BSI merupakan salah satu cara BSI memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang ingin memberikan layanan berbasis system perbankan syariah, sehingga bank bni menjadi bank umum. Bank syariah merupakan departemen yang mandiri, secara struktural tidak dapat dipisahkan dari departemen lain di BSI dan bergerak khusus di perbankan syariah. Namun demikian dalam operasional pembukaannya sama sekali terpisah dengan BSI yang melakukan kegiatan umum, tanpa mengurangi fasilitas pelayanan yang ada di BSI.

Alasan pembukaan cabang BSI yaitu :

- 1) Menyediakan layanan perbankan yang lengkap untuk mewujudkan BSI sebagai bank universal (*Universal Banking*).
- 2) Berdasarkan data dari majelis ulama Indonesia (MUI), sebanyak 30% masyarakat Indonesia menolak sistem bunga.
- 3) Landasan operasional dari perbankan syariah sudah kuat.

b. Profil BSI KCP Belopa

Untuk mencapai tujuan setiap perusahaan atau organisasi merancang visi dan misi yang ingin di implementasikan dan diterapkan, termasuk perusahaan BSI KCP Belopa sebagai cabang pembantu sebagai berikut:

1) Visi

Visi adalah suatu pandangan yang jauh ke depan tentang perusahaan, tujuan perusahaan dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai keberhasilan suatu perusahaan dimasa yang akan datang. Visi dari BSI adalah menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

2) Misi

Misi yaitu untuk mengetahui apa yang harus dilakukan oleh suatu lembaga dalam usahanya untuk mewujudkan visi dan misi BSI yaitu:

a) Memberikan pelayanan positif kepada masyarakat dengan peduli terhadap kelestarian lingkungan.

b) Memberikan solusi kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan jasa perbankan syariah.

c) Memberikan nilai terhadap investasi yang telah diberikan oleh investor.

d) Memberikan tempat terbaik sebagai tempat untuk bekerja bagi pegawai sebagai nilai ibadah.

e) Menjadi tolak ukur sebagai perusahaan yang amanah.

c. Tujuan berdirinya BSI Kantor Cabang Pembantu Belopa

Setiap perusahaan atau instansi pasti memiliki tujuan tersendiri untuk mendirikan BSI KCP Belopa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas transaksi pembiayaan atau untuk menabung berdasarkan prinsip syariah. Untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi Umat Islam, terutama masyarakat ekonomi lemah yang pada umumnya berada di daerah pedesaan. Tujuan utama BSI adalah

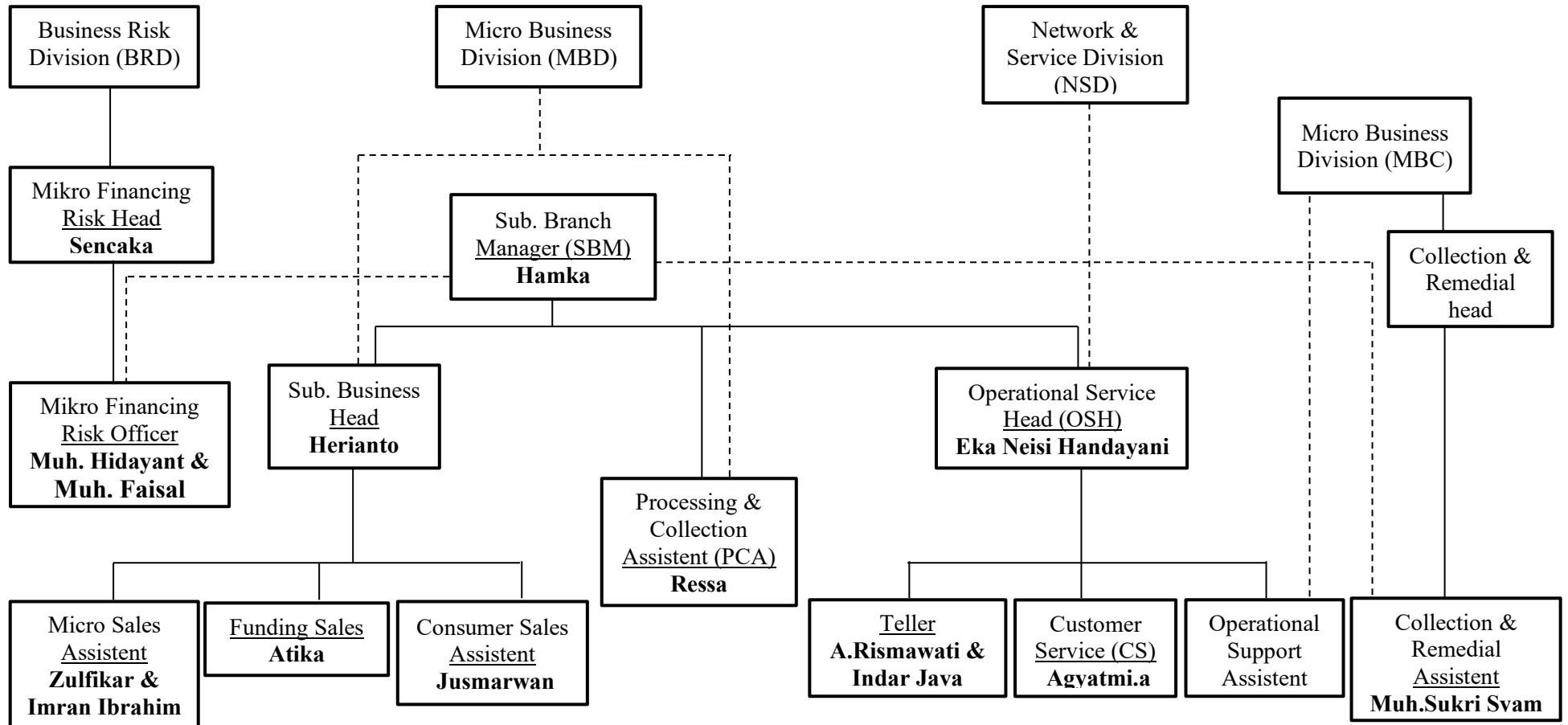
agar masyarakat Umat Islam yang berada di pedesaan umumnya termaksud pada golongan ekonomi.

Keberadaaan BSI dapat memberikan sumber dana bagi perkembangan usaha masyarakat dalam golongan ekonomi yang lemah, dan pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan dan keuntungan bagi mereka. Kehadiran BSI di kota Belopa ikut memberikan kesempatan kerja bagi masyarakat yang memiliki potensi perbankan dari sisi permodalan dan tenaga ahli. Oleh karena itu, semakin banyak BSI di kota Belopa maka akan semakin banyak pula tenaga yang terserap di sektor perbankan. Selain itu, BSI semakin membuka peluang usaha dan lapangan kerja bagi dana yang dihimpun oleh masyarakat karena keberadaan BSI akan menghambat proses perpindahan penduduk dari desa ke kota.

d. Struktur Organisasi

Gambar 4.1

Struktur organisasi BNI Syariah KCP Belopa (Kantor Cabang Pembantu)



2. Analisis Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan di BSI KCP Belopa dan diuraikan tentang pengaruh terhadap produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah pada BSI KCP Belopa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian diambil sebanyak 51 nasabah BSI sebagai sampel responden.

a. Karakteristik Identitas Responden

Responden dari hasil penelitian tentang nasabah BSI KCP Belopa sebanyak 51 orang yang dapat ditemui peneliti dalam penelitian secara langsung. Ditemukan beberapa karakteristik tentang responden yang dimasukkan kedalam penelitian ini berdasarkan tentang jenis kelamin, umur dan pekerjaan.

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil penelitian tentang jenis kelamin (*Gender*) adalah salah satu identitas yang harus dimiliki responden pada penelitian ini karena jenis kelamin seseorang akan memberikan pengaruh mengenai suatu objek. Karakteristik dari responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Tanggapan Responden	
	Frekuensi	Persentase (%)
Perempuan	36	71%
Laki-laki	15	29%
Jumlah	51	100%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden yang berdasarkan jenis kelamin, dapat di simpulkan bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan yakni sebanyak 36 orang atau sebesar 71% dan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 15 orang atau lebih besar 29%. Dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata nasabah BSI KCP Belopa yang di dominasi oleh kaum hawa atau perempuan.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik dari responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Usia	Tanggapan Responden	
	Frekuensi	Persentase
Umur 20-23	10	20%
Umur 24-27	18	35%
Umur 28-31	8	15%
Umur 32-35	10	20%
Umur 36-39	5	10%
Jumlah	51	100%

Dari hasil tabel diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden ditentukan berdasarkan umur dan dapat disimpulkan bahwa jumlah dari responden yang terbanyak adalah responden dari umur 24-27 tahun, dan sebanyak 18 orang atau lebih besar 35%. Dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata nasabah BSI KCP Belopa yang telah diteliti berumur 24-27 tahun.

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik dari responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Tanggapan Responden	
	Frekuensi	Persentase (%)
Pegawai Swasta	20	39%
Mahasiswa	10	20%
Wiraswasta	10	20%
IRT	11	21%
Jumlah	51	100%

Dari hasil tabel diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden yang berdasarkan pekerjaan, dapat disimpulkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden pegawai swasta sebanyak 20 orang atau lebih besar 39%. Dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata nasabah BSI KCP Belopa yang telah diteliti di dominasi yaitu pegawai swasta.

b. Analisis dan Pembahasan Deskriptif Variabel

Dapat dilihat dari hasil tanggapan dari responden terhadap indikator dan tentang hasil perhitungan dari skor bagi variable tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah (Y) dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Tabungan iB**(Islamic Banking) Hasanah (X_1)**

No. Item	Kategori					Persentase					Jumlah
	SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS	
1	4	24	15	8	0	8%	47%	29%	16%	0%	100%
2	7	19	19	6	0	14%	37%	37%	12%	0%	100%
3	9	14	18	10	0	18%	27%	35%	20%	0%	100%
4	9	22	15	5	0	18%	43%	29%	10%	0%	100%
5	13	17	17	4	0	26%	33%	33%	8%	0%	100%

Dari hasil data di atas jumlah responden 51 dari hasil tanggapan responden tentang variabel tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah yaitu, dimana hasil dari

setiap angka untuk variabel tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dapat dijelaskan dari setiap item sebagai berikut:

1) Dari item pertama, 8% responden yang sangat setuju bahwa nasabah memilih tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah karena sesuai dengan ajaran Islam, 47% yang setuju, 29% yang netral, dan 16% yang tidak setuju.

2) Dari item kedua, 14% responden yang sangat setuju bahwa nasabah memilih tabungan iB (*Islamic Banking*) hasanah karena sesuai dengan kebutuhan, 37% yang setuju, 37% yang netral, dan 12% yang tidak setuju.

3) Dari item ketiga, 18% responden yang sangat setuju bahwa nasabah memilih tabungan iB (*Islamic Banking*) hasanah karena cocok dengan kelas sosial, 27% yang setuju, 35% yang netral, dan 20% yang tidak setuju.

4) Dari item keempat, 18% responden yang sangat setuju bahwa nasabah memilih tabungan iB (*Islamic Banking*) hasanah karena pengaruh lingkungan sekolah /kuliah/kerja, 43% yang setuju, 29% yang netral, dan 10% yang tidak setuju.

5) Dari item kelima, 26% responden yang sangat setuju bahwa nasabah memilih tabungan iB (*Islamic Banking*) hasanah di BSI KCP Belopa karena lokasinya terjangkau, 33% yang setuju, 33% yang netral, dan 8% yang tidak setuju.

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No. Item	Kategori					Persentase					Jumlah
	SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS	
1	19	21	7	4	0	37%	41%	14%	8%	0%	100%
2	9	19	19	4	0	18%	37%	37%	8%	0%	100%
3	4	22	23	2	0	8%	43%	45%	4%	0%	100%

4	5	15	21	10	0	10%	29%	41%	20%	0%	100%
5	2	23	14	12	0	4%	45%	27%	24%	0%	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden 51 dari tanggapan responden tentang variabel kualitas pelayanan dimana hasil angka untuk variabel kualitas pelayanan setiap item dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Dari item pertama, 37% responden yang sangat setuju bahwa BSI KCP Belopa memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman, 41% yang setuju, 14% yang netral, dan 8% yang tidak setuju.

2) Dari item kedua, 18% responden yang sangat setuju bahwa karyawan BSI KCP Belopa melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat dan teliti, 37% yang setuju, 37% yang netral, dan 8% yang tidak setuju.

3) Dari item ketiga, 8% responden yang sangat setuju bahwa karyawan BSI KCP Belopa memberikan pelayanan dengan jelas, sopan, ramah dan senyum dalam melayani nasabah, 43% yang setuju, 45% yang netral, 4% yang tidak setuju.

4) Dari item keempat, 10% responden yang sangat setuju bahwa karyawan menanggapi dengan baik nasabah yang komplek, 29% yang setuju, 41% yang netral, dan 20% yang tidak setuju.

5) Dari item kelima, 4% responden yang sangat setuju bahwa karyawan BSI KCP Belopa selalu memberikan salam ketika selesai melayani transaksi, 45% yang setuju, 27% yang netral, dan 24% yang tidak setuju.

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Y)

No. Item	Kategori					Persentase					Jumlah
	SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS	
1	16	27	8	0	0	31%	53%	16%	0%	0%	100%
2	10	26	15	0	0	20%	51%	29%	0%	0%	100%
3	9	19	19	4	0	18%	37%	37%	8%	0%	100%
4	0	21	26	4	0	0%	41%	51%	8%	0%	100%
5	2	14	21	14	0	4%	27%	42%	27%	0%	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden 51 dari tanggapan responden tentang variabel kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah dimana hasil angka untuk variabel kemudahan penggunaan dari setiap item dapat di jelaskan sebagai berikut:

1) Dari item pertama, 31% responden yang sangat setuju bahwa nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Belopa, 53% yang setuju, dan 16% yang netral.

2) Dari item kedua, 19% responden yang sangat setuju bahwa nasabah merasa puas dengan kemudahan bertransaksi dan keamanan kami dalam setiap transaksi di BSI KCP Belopa, 51% yang setuju, dan 29% yang netral.

3) Dari item ketiga, 18% responden yang sangat setuju bahwa nasabah merasa puas terhadap profesionalisme kerja karyawan BSI KCP Belopa, 37% yang setuju, 37% yang netral, dan 8% yang tidak setuju.

4) Dari item keempat, 0% responden yang sangat setuju bahwa nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan BSI KCP Belopa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, 41% yang setuju, 51% yang netral, dan 8% yang tidak setuju.

5) Dari item kelima, 4% responden yang sangat setuju bahwa nasabah merasa puas terhadap produk Tabungan BSI KCP Belopa sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya, 27% yang setuju, 42% yang netral, dan 27% yang tidak setuju.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji multikolinearitas

Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients (a)								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF	B	Std. Error
1	(Constant)	17,796	2,273		7,831	,000		
	Tabungan iB (Islamic Banking) Hasanah	,637	1,285	,729	,495	,623	,010	104,532
	kualitas pelayanan	-,619	1,288	-,708	-,481	,633	,010	104,532

a Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah

Dari tabel diatas hasil dari pengujian multikolinearitas yang dilakukan dapat diketahui bahwa semua nilai TOL variabel bebas $> 0,1$ dan semua nilai VIF < 10 . Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang digunakan dalam penelitian tidak terjadi masalah multikoloniearitas pada model regresi.

2) Uji autokorelasi

Tabel 4.8 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary(b)					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,073(a)	,005	-,036	2,217	1,535

a Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Tabungan iB (Islamic Banking) Hasanah

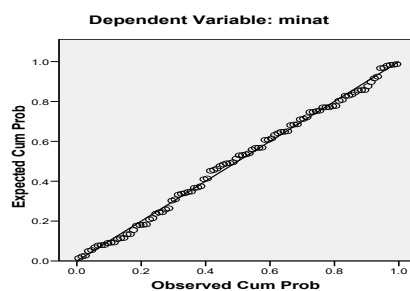
b Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah

Dari hasil pengujian dengan menggunakan uji tentang Durbin-Watson dapat dilihat dari nilai DW 1,535. Dengan menggunakan nilai signifikan $\alpha = 5\%$, jumlah sampel (n) 51 dan variabel independen 2 ($k=2$). Maka diperoleh nilai DL sebesar 1,4684 dan DU Sebesar 1,6309 dan $DL < DW < 4 - DU$ ($1,4684 < 1,535 < 4 - 1,6309$) atau nilai DW 1,535 lebih besar dari batas (DU) yaitu 1,6309 dan kurang dari $(4 - DU)$ $4 - 1,6309 = 2,369$. Jadi dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi.

3) Uji normalitas

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Dari hasil gambar diatas tentang uji Normalitas Probability Plot menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar diagonal dan mengikuti arah diagonal atau grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal maka model regresinya memenuhi asumsi normalitas.

4) Uji Heteroskedastisitas

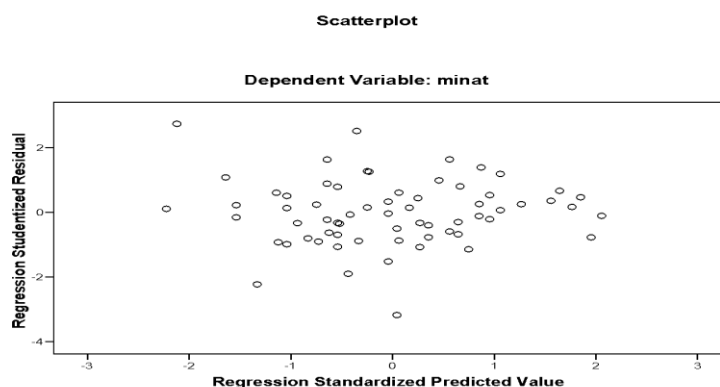
Uji Heteroskedastisitas yaitu dapat dilihat dari pola titik dengan menggunakan scatterplot regresi, metode ini digunakan untuk melihat grafik scatterplot dengan standarized predicted value (ZPRED) dan studenies (SRESID), dari grafik scatterplot dengan SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y

adalah Y yang telah ditetapkan dan sumbu X adalah residuel (Y dan Y). Dasar dari proses pengambilan keputusan yaitu:

a) Dari pola tertentu pada titik yang membentuk suatu pola yang teratur seperti bergelombang, melebar, menyempit dan terjadi heteroskedastisitas.

b) Jika tidak ada pola yang jelas pada titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Dari hasil gambar diatas dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas dan titik yang menyebar diatas pada sumbu Y , jadi bisa disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dari model regresi.

d. Uji Hipotesis

1) Analisis Regrasi Berganda

Analisis ini dilakukan untuk menguji tentang hipotesis yang telah dirumuskan untuk mengetahui adanya pengaruh dari produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

menggunakan jasa perbankan syariah dan dapat diketahui dari hasil output SPSS 15 *for windows* di bawah ini.

Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients(a)						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	17,796	2,273		7,831	,000
	Tabungan iB (Islamic Banking) Hasanah	,637	1,285	,729	,495	,623
	kualitas pelayanan	,619	1,288	-,708	-,481	,633

a Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah

Dari hasil analisis regresi berganda pada tabel di atas diperoleh koefisien untuk variabel Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah $X_1 = 0,637$, $X_2 = 0,619$ dan konstanta sebesar 17,796 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 17,796 + 0,637 X_1 + 0,619 X_2$$

Dimana:

Dari persamaan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa:

Y = Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah

a = Konstanta

X_1 = Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah

X_2 = Kualitas Pelayanan

b_1 = Koefisien regresi variabel Tabungan iB (*Islamic Banking*)
Hasanah

b_2 = Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan

e = Standar eror

Dari persamaan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa:

a) Konstanta sebesar 17,796 memberikan arti bahwa jika variabel tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah (X_1), variabel kualitas pelayanan (X_2) nilainya 0 jadi kepuasan nasabah dengan menggunakan jasa perbankan yaitu sebesar (Y) 17,796.

b) Koefisien regresi variabel tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah sebesar 0,637 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah mengalami kenaikan satuan, maka kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah (Y) akan mengalami kenaikan yang lebih besar 0,637 koefisien dengan nilai positif yang artinya terjadi hubungan positif antara tabunga ib (*Islamic Banking*) hasanah dan kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah, semakin meningkat tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah maka semakin meningkat kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah.

c) Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan lebih besar 0,619 yang artinya variabel lain nilainya tetap dan mengalami kenaikan satuan, jadi kepuasan nasabah dengan menggunakan jasa perbankan syariah (Y) akan mengalami kenaikan lebih besar 0,619. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah, semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin meningkat kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah.

2) Uji - F (Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan semua variabel independen mempunyai pengaruh secara serentak (simultan) terhadap variabel independen. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Tabel distribusi F dicari pada derajat kebebasan (df) = $n - k - 1$ (n adalah jumlah sampel dan K adalah jumlah variabel independen). Sehingga F_{tabel} diperoleh $df = (51 - 2 - 1)$ dengan signifikansi $\alpha = 5\%$ adalah 3,18. Secara lebih rinci hasil F_{hitung} dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.10 Analisis Uji F

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.282	2	.641	.130	.878(a)
	Residual	236.012	48	4.917		
	Total	237.294	50			

a Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan , Tabungan iB (Islamic Banking) Hasanah

b Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah

Dari tabel diatas dapat di uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 0,130 dengan tingkat signifikansi ($0,878 > 0,05$). Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($0,130 < 318$), jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah, kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah.

3) Uji - t (Parsial)

Uji signifikansi parameter individual ini dilihat dari hasil perhitungan statistik yang ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} . Tabel distribusi t di cari pada derajat kebebasan (df) = $n - k - 1$ (n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel

independen) sehingga t_{tabel} diperoleh = (51-2-1) dengan signifikansi 5% adalah $\alpha = 2,01063$. Secara lebih rinci hasil t_{hitung} dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji t (Parcsial)

Coefficients(a)						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	17,796	2,273		7,831	,000
	Tabungan iB (Islamic Banking) Hasanah	,637	1,285	,729	,495	,623
	kualitas pelayanan	,619	1,288	-,708	-,481	,633

a Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah

a. Pengaruh produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah.

Hasil pengujian statistik terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah, menunjukkan nilai t_{hitung} 0,495 dengan nilai t_{tabel} 2,01063 ini berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($0,495 > 2,01063$) dan signifikan ($0,623 > 0,05$) jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya diterima secara parsial tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah, t_{hitung} positif artinya tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah.

b. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah.

Hasil pengujian statistik terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah menunjukkan nilai t_{hitung} 0,481 dengan nilai t_{tabel} 2,01063 ini

berarti nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($0,481 < 2,01063$) dan signifikansi $0,633 < 0,05$, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah, t_{hitung} positif artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah.

4) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat antara nol dan satu nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam mendekati satu variabel yang memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel independen.

Adapun hasil uji koefisien determinasi dapat di lihat pada tabel di bawah.

Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary(b)				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,073(a)	,005	-,036	2,217

a Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah

Dari hasil tabel diatas dapat di lihat bahwa besar R Square 0,005, yang berarti bahwa 0,05% variasi kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah dapat di jelaskan oleh variasi ketiga variabel independen, produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah, kualitas pelayanan dan sisanya ($100\% - 03,6\% = 96,40\%$) di jelaskan oleh sebab-sebab yang lain, Standar Error of Estimate (SEE) sebesar 2,217 semakin kecil SEE akan membuat model regresi semakin tepat memprediksi variabel independen.

B. Pembahasan

Setelah peneliti melakukan penelitian pada nasabah BSI KCP Belopa dengan judul “pengaruh produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah pada BSI KCP Belopa” jadi akan di jelaskan sebagai berikut.

Dari hasil penelitian tentang regresi yang dilakukan pada penelitian ini dapat dijelaskan hal-hal sebagai berikut:

1. Pengaruh produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan Syariah pada BSI KCP Belopa.

Variabel produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah (X1) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah yang lebih besar 0,495. Hal ini menyatakan bahwa tidak terjadi peningkatan produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah tidak akan meningkat untuk menggunakan jasa perbankan syariah 0,495. Selain itu juga di buktikan dengan hasil hipotesis yang ternyata nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} ($0,495 < 2,01063$), maka dapat di simpulkan H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sehingga hipotesis pertama H_1 ditolak, bahwa tidak terdapat pengaruh antara produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah. Hasil pengujian regresi berganda di peroleh nilai koefisien regresi sebesar 0,637 dengan nilai signifikan $0,623 > 0,05$ artinya produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah, hal ini menunjukkan semakin sedikit produk tabungan ib

(*Islamic Banking*) hasanah maka kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah semakin menurun.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah pada BSI KCP Belopa.

Variabel kualitas pelayanan (X_2) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah lebih besar 0,481. Hal ini menjelaskan bahwa tidak terjadi peningkatan kualitas pelayanan dan tidak akan meningkatkan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah lebih besar 0,481. Selain itu juga dibuktikan dengan hasil hipotesis yang ternyata nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} ($0,481 < 2,01063$), maka dapat di simpulkan H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sehingga hipotesis pertama H_1 ditolak, bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah. Hasil pengujian regresi berganda diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,481 dengan nilai signifikan $0,633 > 0,05$ artinya kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah, hal ini menunjukkan semakin rendah kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah semakin menurun.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empirik bahwa produk dari tabungan *ib (Islamic Banking)* hasanah dan kualitas pelayanan nasabah BSI KCP Belopa terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah tidak dapat mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah.

3. Pengaruh produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah pada BSI KCP Belopa.

Berdasarkan pengujian hipotesis ketiga diketahui bahwa H_3 yang diajukan tidak dapat diterima. Hasil penelitian yang dilakukan, di peroleh nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $(0,130 < 318)$, nilai signifikan $(0,878 > 0,05)$. Sehingga dalam penilitan ini menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara simultan ataupun bersamaan variabel produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Belopa.

BAB V

PENUTUP

A. *Simpulan*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antara produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah pada BSI KCP Belopa. Responden dalam penelitian ini berjumlah 51 nasabah BSI KCP Belopa yang menggunakan jasa perbankan syariah. Dari hasil analisis dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil pengujian statistik tentang pengaruh produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah. Dimana secara statistik nilai signifikan sebesar ($0,623 > 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya semakin meningkat produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah yang diberikan maka tidak ada peningkatan kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Hasil pengujian statistik pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah. Dimana secara statistik nilai signifikan sebesar ($0,633 > 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka tidak ada peningkatan kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3. Berdasarkan uji simultan antara produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah tidak terdapat pengaruh yang signifikan dengan nilai signifikan ($0,878 > 0,05$). Dengan demikian pengujian hipotesis yang menyatakan produk tabungan ib (*Islamic Banking*) hasanah dan kualitas pelayanan secara simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

Dari hasil penelitian diatas jadi saran yang diberikan peneliti untuk peneliti selanjutnya meliputi:

1. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti ulang tentang produk-produk bank Syariah, memperluas wawasan tentang faktor pendukung yang dapat mempengaruhi penggunaan jasa perbankan syariah.
2. Dari segi kualitas pelayanan, bank Syariah diharapkan dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah, agar kepuasan nasabah dapat tercapai..
3. Untuk peniliti selanjutnya, agar dapat memperluas cakupan lokasi penelitian untuk memperkuat penelitian yang dilakukan serta melakukann metode penelitiann yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdullah, Muh. Ruslan dan Fasiha Kamal, *Pengantar Islamic Economics Mengenal Konsep dan Praktek Ekonomi Islam*, (Cet. I, II; Makassar: Lumbung informasi pendidikan, 2014).
- Arifin, Zainul, *Memahami Bank Syariah - Lingkup, Peluang, Tantangan dan Prospek*, (Cet, II; Jakarta Selatan: Alvabet, 2000).
- Aritonang, *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005).
- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Ed. I, Cet. 1; Jakarta: Fajar Interpratama Offset, 2005).
- Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Karya Agung Surabaya, Ed. Revisi, 2006)
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Undip, Semarang, 2001
- Hasan Ali, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010)
- Hasan Ali, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010).
- Kasmir: *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2003).
- Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jilid I,II; Jakarta: Indeks. Kelompok Gramedia, 2008).
- Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I (1th ed; Jakarta: PT Indeks, 2005).
- Priyatno, Dwi, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: MediaKom, 2010).
- Shahih Muslim/Abu Husain Muslim bin Hajjaj Alqusyairi Annaisaburi, (Bairut-Libanon), Juz 2/ hal. 11/ No. 1532, Darul Fikri/1993 M.
- Siregar, Syofian, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Ed. I, Cet. II; Jakarta: Bumi Aksara, 2014).
- Sugiono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Cet.17; Bandung:Alfabeta, 2013).

Temporal, Paul dan Martin Trott, *Romancing The Customer: Memaksimalkan Nilai Merek Melalui Realtionship Management*. (Jakarta: Salemba Empat, 2002).

Tjiptono, Fandi, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, Edisi 3, 2014).

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Manajemen*, (Yogyakarta: Andy, 2003).

Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayumedia, 2005).

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 1997).

Jurnal dan Skripsi

Amir, Indra Aldiansyah, *Peran Promosi Produk Terhadap Perkembangan Bank BRI Syariah di Kota Palopo*, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, 2017).

Atmojo, Agung Purwo, “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah*”, (Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang, 2010).

Nurdalifa. B, *Peran Produk BSI Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Belopa Kabupaten Luwu*, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, 2018).

Primasari, Destika, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Ungaran*”, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga, 2016).

Rahmah, Akhlis Farida Kurnia, *Analisis Pada Produk Tabungan iB Hasanah di BSI*, (Skripsi Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Salatiga, 2014).

Rahmatika, Fadhilah B, *Penerapan MSDM Berbasis Nilai-Nilai Islam Pada BSI Semarang*, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang, 2014).

Usniatun, Siti, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan iB Hasanah*”, (Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014).

Wulandari, Frida Setya Ayu, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Tabungan pada BSI Cabang Yogyakarta*, (Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015).

Yogiarto, Atanasius Hardian Permana, *Pengaruh Bagi Hasil, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah*, (Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2015).

Internet

<https://www.infoperbankan.com/bsi-syariah/9-jenis-produk-tabungan-bsi-syariah.html>

<https://www.google.com/amp/s/www.syariahbank.com/tabungan-ib-hasanah-bsi-syariah/%3famp?espv=1>

<https://irfan.id/buka-tabungan-bsi-ib-hasanah-bebas-biaya-administrasi/>

<https://www.maxmanroe.com/perbedaan-bank-syariah-dan-bank-konvensional.html>

<https://adistiarprayoga.wordpress.com/2012/11/29/kualitas-jasa-berdasarkan-perspektif-islam-penjabaran-prinsip-carter/>

<http://www.bsisyariah.co.id/sejarah-bsi-syariah>.

<https://www.temukanpengertian.com/2015/04/pengertian-kepuasan-pelanggan.html?m=1>

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

“Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”.

Identitas Responden

Nama : Sutiawan
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 24 Tahun
Perkerjaan : Mahasiswa

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang paling sesuai menurut pendapat anda.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5
- S = Setuju, diberi nilai 4
- N = Netral, diberi nilai 3
- TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2
- STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

A. Pernyataan Mengenai Variabel

1. Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan ajaran Islam		√			
2	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan kebutuhan				√	

Lampiran 1

3	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena cocok dengan kelas sosial			√		
4	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena pengaruh lingkungan sekolah /kuliah/kerja	√				
5	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah di BSI KCP Belopa karena lokasinya terjangkau	√				

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI KCP Belopa memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman	√				
2	Pegawai BSI KCP Belopa memiliki penampilan yang menarik	√				
3	Pegawai BSI KCP Belopa melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan teliti			√		
4	Pelayanan yang diberikan BSI KCP Belopa sesuai dengan yang di promosikan				√	
5	Pegawai BSI KCP Belopa memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi		√			

Lampiran 1

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Belopa.	√				
2	Nasabah merasa puas terhadap jasa atau pelayanan di bank Syariah tersebut dikemudian hari atau tidak lagi			√		
3	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di BSI KCP Belopa tersebut		√			
4	Nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan BSI KCP Belopa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.		√			
5	Nasabah merasa puas terhadap produk Tabungan BSI KCP Belopa sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya.		√			

Lampiran 1

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

“Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”.

Identitas Responden

Nama : Muhammad Patiaras

Jenis Kelamin : Laki-laki

Umur : 23 Tahun

Perkerjaan : Wiraswasta

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang paling sesuai menurut pendapat anda.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5
- S = Setuju, diberi nilai 4
- N = Netral, diberi nilai 3
- TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2
- STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

A. Pernyataan Mengenai Variabel

1. Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan ajaran Islam		√			
2	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan kebutuhan	√				

Lampiran 1

3	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena cocok dengan kelas sosial	√				
4	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena pengaruh lingkungan sekolah /kuliah/kerja		√			
5	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah di BSI KCP Belopa karena lokasinya terjangkau				√	

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI KCP Belopa memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman				√	
2	Pegawai BSI KCP Belopa memiliki penampilan yang menarik		√			
3	Pegawai BSI KCP Belopa melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan teliti	√				
4	Pelayanan yang diberikan BSI KCP Belopa sesuai dengan yang di promosikan	√				
5	Pegawai BSI KCP Belopa memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi		√			

Lampiran 1

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Belopa.		√			
2	Nasabah merasa puas terhadap jasa atau pelayanan di bank Syariah tersebut dikemudian hari atau tidak lagi		√			
3	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di BSI KCP Belopa tersebut	√				
4	Nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan BSI KCP Belopa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.			√		
5	Nasabah merasa puas terhadap produk Tabungan BSI KCP Belopa sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya.	√				

Lampiran 1

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

“Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”.

Identitas Responden

Nama : Jumiana

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 34 Tahun

Perkerjaan : Wiraswasta

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang paling sesuai menurut pendapat anda.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5
- S = Setuju, diberi nilai 4
- N = Netral, diberi nilai 3
- TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2
- STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

A. Pernyataan Mengenai Variabel

1. Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan ajaran Islam		√			
2	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan kebutuhan			√		

Lampiran 1

3	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena cocok dengan kelas sosial			√		
4	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena pengaruh lingkungan sekolah /kuliah/kerja				√	
5	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah di BSI KCP Belopa karena lokasinya terjangkau			√		

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI KCP Belopa memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman			√		
2	Pegawai BSI KCP Belopa memiliki penampilan yang menarik				√	
3	Pegawai BSI KCP Belopa melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan teliti			√		
4	Pelayanan yang diberikan BSI KCP Belopa sesuai dengan yang di promosikan			√		
5	Pegawai BSI KCP Belopa memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi		√			

Lampiran 1

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Belopa.			√		
2	Nasabah merasa puas terhadap jasa atau pelayanan di bank Syariah tersebut dikemudian hari atau tidak lagi			√		
3	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di BSI KCP Belopa tersebut				√	
4	Nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan BSI KCP Belopa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.		√			
5	Nasabah merasa puas terhadap produk Tabungan BSI KCP Belopa sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya.			√		

Lampiran 1

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

“Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”.

Identitas Responden

Nama : Nurbeda

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 39 Tahun

Perkerjaan : IRT

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang paling sesuai menurut pendapat anda.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5
- S = Setuju, diberi nilai 4
- N = Netral, diberi nilai 3
- TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2
- STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

A. Pernyataan Mengenai Variabel

1. Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan ajaran Islam			√		
2	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan kebutuhan			√		

Lampiran 1

3	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena cocok dengan kelas sosial	√				
4	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena pengaruh lingkungan sekolah /kuliah/kerja	√				
5	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah di BSI KCP Belopa karena lokasinya terjangkau	√				

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI KCP Belopa memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman	√				
2	Pegawai BSI KCP Belopa memiliki penampilan yang menarik	√				
3	Pegawai BSI KCP Belopa melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan teliti	√				
4	Pelayanan yang diberikan BSI KCP Belopa sesuai dengan yang di promosikan			√		
5	Pegawai BSI KCP Belopa memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi			√		

Lampiran 1

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Belopa.	√				
2	Nasabah merasa puas terhadap jasa atau pelayanan di bank Syariah tersebut dikemudian hari atau tidak lagi			√		
3	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di BSI KCP Belopa tersebut			√		
4	Nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan BSI KCP Belopa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.		√			
5	Nasabah merasa puas terhadap produk Tabungan BSI KCP Belopa sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya.		√			

Lampiran 1

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

“Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”.

Identitas Responden

Nama : Yulianti Daud

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 23 Tahun

Perkerjaan : Mahasiswa

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang paling sesuai menurut pendapat anda.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5
- S = Setuju, diberi nilai 4
- N = Netral, diberi nilai 3
- TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2
- STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

A. Pernyataan Mengenai Variabel

1. Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan ajaran Islam				√	
2	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan kebutuhan				√	

Lampiran 1

3	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena cocok dengan kelas sosial			√		
4	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena pengaruh lingkungan sekolah /kuliah/kerja			√		
5	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah di BSI KCP Belopa karena lokasinya terjangkau	√				

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI KCP Belopa memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman		√			
2	Pegawai BSI KCP Belopa memiliki penampilan yang menarik		√			
3	Pegawai BSI KCP Belopa melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan teliti			√		
4	Pelayanan yang diberikan BSI KCP Belopa sesuai dengan yang di promosikan				√	
5	Pegawai BSI KCP Belopa memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi				√	

Lampiran 1

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Belopa.		√			
2	Nasabah merasa puas terhadap jasa atau pelayanan di bank Syariah tersebut dikemudian hari atau tidak lagi	√				
3	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di BSI KCP Belopa tersebut	√				
4	Nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan BSI KCP Belopa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.			√		
5	Nasabah merasa puas terhadap produk Tabungan BSI KCP Belopa sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya.		√			

Lampiran 1

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

“Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”.

Identitas Responden

Nama : Reza Restiani

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 21 Tahun

Perkerjaan : Mahasiswa

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang paling sesuai menurut pendapat anda.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5
- S = Setuju, diberi nilai 4
- N = Netral, diberi nilai 3
- TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2
- STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

A. Pernyataan Mengenai Variabel

1. Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan ajaran Islam		√			
2	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan kebutuhan				√	

Lampiran 1

3	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena cocok dengan kelas sosial			√		
4	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena pengaruh lingkungan sekolah /kuliah/kerja			√		
5	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah di BSI KCP Belopa karena lokasinya terjangkau	√				

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI KCP Belopa memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman	√				
2	Pegawai BSI KCP Belopa memiliki penampilan yang menarik			√		
3	Pegawai BSI KCP Belopa melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan teliti			√		
4	Pelayanan yang diberikan BSI KCP Belopa sesuai dengan yang di promosikan				√	
5	Pegawai BSI KCP Belopa memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi		√			

Lampiran 1

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Belopa.	√				
2	Nasabah merasa puas terhadap jasa atau pelayanan di bank Syariah tersebut dikemudian hari atau tidak lagi		√			
3	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di BSI KCP Belopa tersebut	√				
4	Nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan BSI KCP Belopa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.		√			
5	Nasabah merasa puas terhadap produk Tabungan BSI KCP Belopa sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya.			√		

Lampiran 1

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

“Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”.

Identitas Responden

Nama : Lesti Darhan
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 27 Tahun
Perkerjaan : Pegawai Swasta

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang paling sesuai menurut pendapat anda.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5
- S = Setuju, diberi nilai 4
- N = Netral, diberi nilai 3
- TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2
- STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

A. Pernyataan Mengenai Variabel

1. Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan ajaran Islam		√			
2	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan kebutuhan			√		

Lampiran 1

3	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena cocok dengan kelas sosial			√		
4	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena pengaruh lingkungan sekolah /kuliah/kerja		√			
5	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah di BSI KCP Belopa karena lokasinya terjangkau	√				

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI KCP Belopa memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman	√				
2	Pegawai BSI KCP Belopa memiliki penampilan yang menarik		√			
3	Pegawai BSI KCP Belopa melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan teliti			√		
4	Pelayanan yang diberikan BSI KCP Belopa sesuai dengan yang di promosikan			√		
5	Pegawai BSI KCP Belopa memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi		√			

Lampiran 1

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Belopa.		√			
2	Nasabah merasa puas terhadap jasa atau pelayanan di bank Syariah tersebut dikemudian hari atau tidak lagi		√			
3	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di BSI KCP Belopa tersebut		√			
4	Nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan BSI KCP Belopa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.			√		
5	Nasabah merasa puas terhadap produk Tabungan BSI KCP Belopa sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya.				√	

Lampiran 1

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

“Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”.

Identitas Responden

Nama : Muhammad Lutfi Mahfudz

Jenis Kelamin : Laki-laki

Umur : 23 Tahun

Perkerjaan : Wiraswasta

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang paling sesuai menurut pendapat anda.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5
- S = Setuju, diberi nilai 4
- N = Netral, diberi nilai 3
- TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2
- STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

A. Pernyataan Mengenai Variabel

1. Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan ajaran Islam			√		
2	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan kebutuhan			√		

Lampiran 1

3	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena cocok dengan kelas sosial	√				
4	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena pengaruh lingkungan sekolah /kuliah/kerja		√			
5	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah di BSI KCP Belopa karena lokasinya terjangkau		√			

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI KCP Belopa memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman		√			
2	Pegawai BSI KCP Belopa memiliki penampilan yang menarik		√			
3	Pegawai BSI KCP Belopa melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan teliti	√				
4	Pelayanan yang diberikan BSI KCP Belopa sesuai dengan yang di promosikan			√		
5	Pegawai BSI KCP Belopa memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi			√		

Lampiran 1

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Belopa.	√				
2	Nasabah merasa puas terhadap jasa atau pelayanan di bank Syariah tersebut dikemudian hari atau tidak lagi		√			
3	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di BSI KCP Belopa tersebut			√		
4	Nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan BSI KCP Belopa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.			√		
5	Nasabah merasa puas terhadap produk Tabungan BSI KCP Belopa sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya.			√		

Lampiran 1

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

“Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”.

Identitas Responden

Nama : Agustia
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 29 Tahun
Perkerjaan : IRT

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang paling sesuai menurut pendapat anda.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5
- S = Setuju, diberi nilai 4
- N = Netral, diberi nilai 3
- TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2
- STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

A. Pernyataan Mengenai Variabel

1. Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan ajaran Islam		√			
2	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan kebutuhan		√			

Lampiran 1

3	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena cocok dengan kelas sosial			√		
4	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena pengaruh lingkungan sekolah /kuliah/kerja			√		
5	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah di BSI KCP Belopa karena lokasinya terjangkau	√				

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI KCP Belopa memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman	√				
2	Pegawai BSI KCP Belopa memiliki penampilan yang menarik			√		
3	Pegawai BSI KCP Belopa melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan teliti			√		
4	Pelayanan yang diberikan BSI KCP Belopa sesuai dengan yang di promosikan		√			
5	Pegawai BSI KCP Belopa memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi		√			

Lampiran 1

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Belopa.			√		
2	Nasabah merasa puas terhadap jasa atau pelayanan di bank Syariah tersebut dikemudian hari atau tidak lagi		√			
3	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di BSI KCP Belopa tersebut		√			
4	Nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan BSI KCP Belopa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.			√		
5	Nasabah merasa puas terhadap produk Tabungan BSI KCP Belopa sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya.				√	

Lampiran 1

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

“Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”.

Identitas Responden

Nama : Firda Zaenal

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 26 Tahun

Perkerjaan : IRT

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang paling sesuai menurut pendapat anda.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5
- S = Setuju, diberi nilai 4
- N = Netral, diberi nilai 3
- TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2
- STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

A. Pernyataan Mengenai Variabel

1. Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan ajaran Islam				√	
2	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan kebutuhan	√				

Lampiran 1

3	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena cocok dengan kelas sosial		√			
4	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena pengaruh lingkungan sekolah /kuliah/kerja			√		
5	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah di BSI KCP Belopa karena lokasinya terjangkau		√			

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI KCP Belopa memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman		√			
2	Pegawai BSI KCP Belopa memiliki penampilan yang menarik			√		
3	Pegawai BSI KCP Belopa melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan teliti		√			
4	Pelayanan yang diberikan BSI KCP Belopa sesuai dengan yang di promosikan	√				
5	Pegawai BSI KCP Belopa memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi				√	

Lampiran 1

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Belopa.	√				
2	Nasabah merasa puas terhadap jasa atau pelayanan di bank Syariah tersebut dikemudian hari atau tidak lagi		√			
3	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di BSI KCP Belopa tersebut		√			
4	Nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan BSI KCP Belopa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.		√			
5	Nasabah merasa puas terhadap produk Tabungan BSI KCP Belopa sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya.		√			

Lampiran 1

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

“Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”.

Identitas Responden

Nama : Anto
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 33 Tahun
Perkerjaan : Wiraswasta

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang paling sesuai menurut pendapat anda.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5
- S = Setuju, diberi nilai 4
- N = Netral, diberi nilai 3
- TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2
- STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

A. Pernyataan Mengenai Variabel

1. Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan ajaran Islam		√			
2	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan kebutuhan			√		

Lampiran 1

3	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena cocok dengan kelas sosial			√		
4	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena pengaruh lingkungan sekolah /kuliah/kerja				√	
5	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah di BSI KCP Belopa karena lokasinya terjangkau				√	

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI KCP Belopa memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman				√	
2	Pegawai BSI KCP Belopa memiliki penampilan yang menarik				√	
3	Pegawai BSI KCP Belopa melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan teliti			√		
4	Pelayanan yang diberikan BSI KCP Belopa sesuai dengan yang di promosikan			√		
5	Pegawai BSI KCP Belopa memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi		√			

Lampiran 1

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Belopa.		√			
2	Nasabah merasa puas terhadap jasa atau pelayanan di bank Syariah tersebut dikemudian hari atau tidak lagi		√			
3	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di BSI KCP Belopa tersebut			√		
4	Nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan BSI KCP Belopa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.			√		
5	Nasabah merasa puas terhadap produk Tabungan BSI KCP Belopa sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya.		√			

Lampiran 1

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

“Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”.

Identitas Responden

Nama : Sucipto
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 39 Tahun
Perkerjaan : Pegawai Swasta

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang paling sesuai menurut pendapat anda.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5
- S = Setuju, diberi nilai 4
- N = Netral, diberi nilai 3
- TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2
- STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

A. Pernyataan Mengenai Variabel

1. Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan ajaran Islam				√	
2	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan kebutuhan	√				

Lampiran 1

3	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena cocok dengan kelas sosial				√	
4	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena pengaruh lingkungan sekolah /kuliah/kerja		√			
5	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah di BSI KCP Belopa karena lokasinya terjangkau			√		

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI KCP Belopa memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman		√			
2	Pegawai BSI KCP Belopa memiliki penampilan yang menarik				√	
3	Pegawai BSI KCP Belopa melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan teliti			√		
4	Pelayanan yang diberikan BSI KCP Belopa sesuai dengan yang di promosikan	√				
5	Pegawai BSI KCP Belopa memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi				√	

Lampiran 1

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Belopa.		√			
2	Nasabah merasa puas terhadap jasa atau pelayanan di bank Syariah tersebut dikemudian hari atau tidak lagi			√		
3	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di BSI KCP Belopa tersebut		√			
4	Nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan BSI KCP Belopa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.		√			
5	Nasabah merasa puas terhadap produk Tabungan BSI KCP Belopa sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya.			√		

Lampiran 1

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

“Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”.

Identitas Responden

Nama : Idrus
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 37 Tahun
Perkerjaan : Wiraswasta

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang paling sesuai menurut pendapat anda.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5
- S = Setuju, diberi nilai 4
- N = Netral, diberi nilai 3
- TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2
- STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

A. Pernyataan Mengenai Variabel

1. Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan ajaran Islam			√		
2	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan kebutuhan		√			

Lampiran 1

3	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena cocok dengan kelas sosial			√		
4	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena pengaruh lingkungan sekolah /kuliah/kerja		√			
5	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah di BSI KCP Belopa karena lokasinya terjangkau				√	

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI KCP Belopa memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman				√	
2	Pegawai BSI KCP Belopa memiliki penampilan yang menarik		√			
3	Pegawai BSI KCP Belopa melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan teliti		√			
4	Pelayanan yang diberikan BSI KCP Belopa sesuai dengan yang di promosikan			√		
5	Pegawai BSI KCP Belopa memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi			√		

Lampiran 1

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Belopa.		√			
2	Nasabah merasa puas terhadap jasa atau pelayanan di bank Syariah tersebut dikemudian hari atau tidak lagi			√		
3	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di BSI KCP Belopa tersebut			√		
4	Nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan BSI KCP Belopa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.			√		
5	Nasabah merasa puas terhadap produk Tabungan BSI KCP Belopa sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya.				√	

Lampiran 1

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

“Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”.

Identitas Responden

Nama : Ispawati

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 21 Tahun

Perkerjaan : Mahasiswa

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang paling sesuai menurut pendapat anda.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5
- S = Setuju, diberi nilai 4
- N = Netral, diberi nilai 3
- TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2
- STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

A. Pernyataan Mengenai Variabel

1. Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan ajaran Islam			√		
2	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan kebutuhan			√		

Lampiran 1

3	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena cocok dengan kelas sosial			√		
4	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena pengaruh lingkungan sekolah /kuliah/kerja				√	
5	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah di BSI KCP Belopa karena lokasinya terjangkau		√			

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI KCP Belopa memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman		√			
2	Pegawai BSI KCP Belopa memiliki penampilan yang menarik			√		
3	Pegawai BSI KCP Belopa melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan teliti			√		
4	Pelayanan yang diberikan BSI KCP Belopa sesuai dengan yang di promosikan			√		
5	Pegawai BSI KCP Belopa memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi				√	

Lampiran 1

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Belopa.		√			
2	Nasabah merasa puas terhadap jasa atau pelayanan di bank Syariah tersebut dikemudian hari atau tidak lagi		√			
3	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di BSI KCP Belopa tersebut		√			
4	Nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan BSI KCP Belopa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.		√			
5	Nasabah merasa puas terhadap produk Tabungan BSI KCP Belopa sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya.		√			

Lampiran 1

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

“Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”.

Identitas Responden

Nama : Murniati
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 30 Tahun
Perkerjaan : Pegawai Swasta

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang paling sesuai menurut pendapat anda.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5
- S = Setuju, diberi nilai 4
- N = Netral, diberi nilai 3
- TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2
- STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

A. Pernyataan Mengenai Variabel

1. Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan ajaran Islam		√			
2	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan kebutuhan	√				

Lampiran 1

3	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena cocok dengan kelas sosial		√			
4	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena pengaruh lingkungan sekolah /kuliah/kerja	√				
5	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah di BSI KCP Belopa karena lokasinya terjangkau	√				

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI KCP Belopa memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman	√				
2	Pegawai BSI KCP Belopa memiliki penampilan yang menarik	√				
3	Pegawai BSI KCP Belopa melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan teliti		√			
4	Pelayanan yang diberikan BSI KCP Belopa sesuai dengan yang di promosikan		√			
5	Pegawai BSI KCP Belopa memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi		√			

Lampiran 1

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Belopa.	√				
2	Nasabah merasa puas terhadap jasa atau pelayanan di bank Syariah tersebut dikemudian hari atau tidak lagi		√			
3	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di BSI KCP Belopa tersebut		√			
4	Nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan BSI KCP Belopa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.		√			
5	Nasabah merasa puas terhadap produk Tabungan BSI KCP Belopa sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya.		√			

Lampiran 1

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

“Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”.

Identitas Responden

Nama : Muliati
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 38 Tahun
Perkerjaan :IRT

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang paling sesuai menurut pendapat anda.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5
- S = Setuju, diberi nilai 4
- N = Netral, diberi nilai 3
- TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2
- STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

A. Pernyataan Mengenai Variabel

1. Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan ajaran Islam			√		
2	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan kebutuhan		√			

Lampiran 1

3	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena cocok dengan kelas sosial			√		
4	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena pengaruh lingkungan sekolah /kuliah/kerja		√			
5	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah di BSI KCP Belopa karena lokasinya terjangkau	√				

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI KCP Belopa memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman	√				
2	Pegawai BSI KCP Belopa memiliki penampilan yang menarik		√			
3	Pegawai BSI KCP Belopa melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan teliti		√			
4	Pelayanan yang diberikan BSI KCP Belopa sesuai dengan yang di promosikan			√		
5	Pegawai BSI KCP Belopa memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi			√		

Lampiran 1

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Belopa.		√			
2	Nasabah merasa puas terhadap jasa atau pelayanan di bank Syariah tersebut dikemudian hari atau tidak lagi		√			
3	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di BSI KCP Belopa tersebut		√			
4	Nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan BSI KCP Belopa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.			√		
5	Nasabah merasa puas terhadap produk Tabungan BSI KCP Belopa sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya.			√		

Lampiran 1

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

“Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”.

Identitas Responden

Nama : Lulu Linda Purwati

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 24 Tahun

Perkerjaan : Mahasiswa

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang paling sesuai menurut pendapat anda.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5
- S = Setuju, diberi nilai 4
- N = Netral, diberi nilai 3
- TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2
- STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

A. Pernyataan Mengenai Variabel

1. Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan ajaran Islam				√	
2	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan kebutuhan		√			

Lampiran 1

3	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena cocok dengan kelas sosial			√		
4	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena pengaruh lingkungan sekolah /kuliah/kerja		√			
5	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah di BSI KCP Belopa karena lokasinya terjangkau		√			

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI KCP Belopa memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman		√			
2	Pegawai BSI KCP Belopa memiliki penampilan yang menarik		√			
3	Pegawai BSI KCP Belopa melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan teliti		√			
4	Pelayanan yang diberikan BSI KCP Belopa sesuai dengan yang di promosikan				√	
5	Pegawai BSI KCP Belopa memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi			√		

Lampiran 1

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Belopa.			√		
2	Nasabah merasa puas terhadap jasa atau pelayanan di bank Syariah tersebut dikemudian hari atau tidak lagi			√		
3	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di BSI KCP Belopa tersebut				√	
4	Nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan BSI KCP Belopa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.			√		
5	Nasabah merasa puas terhadap produk Tabungan BSI KCP Belopa sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya.			√		

Lampiran 1

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

“Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”.

Identitas Responden

Nama : Anita Arnas

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 25 Tahun

Perkerjaan : IRT

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang paling sesuai menurut pendapat anda.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5
- S = Setuju, diberi nilai 4
- N = Netral, diberi nilai 3
- TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2
- STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

A. Pernyataan Mengenai Variabel

1. Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan ajaran Islam		√			
2	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan kebutuhan		√			

Lampiran 1

3	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena cocok dengan kelas sosial				√	
4	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena pengaruh lingkungan sekolah /kuliah/kerja			√		
5	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah di BSI KCP Belopa karena lokasinya terjangkau			√		

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI KCP Belopa memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman			√		
2	Pegawai BSI KCP Belopa memiliki penampilan yang menarik			√		
3	Pegawai BSI KCP Belopa melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan teliti		√			
4	Pelayanan yang diberikan BSI KCP Belopa sesuai dengan yang di promosikan		√			
5	Pegawai BSI KCP Belopa memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi				√	

Lampiran 1

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Belopa.			√		
2	Nasabah merasa puas terhadap jasa atau pelayanan di bank Syariah tersebut dikemudian hari atau tidak lagi			√		
3	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di BSI KCP Belopa tersebut			√		
4	Nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan BSI KCP Belopa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.				√	
5	Nasabah merasa puas terhadap produk Tabungan BSI KCP Belopa sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya.			√		

Lampiran 1

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

“Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”.

Identitas Responden

Nama : Sardi
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 34 Tahun
Perkerjaan : Pegawai Swasta

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang paling sesuai menurut pendapat anda.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5
- S = Setuju, diberi nilai 4
- N = Netral, diberi nilai 3
- TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2
- STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

A. Pernyataan Mengenai Variabel

1. Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan ajaran Islam		√			
2	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan kebutuhan		√			

Lampiran 1

3	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena cocok dengan kelas sosial		√			
4	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena pengaruh lingkungan sekolah /kuliah/kerja		√			
5	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah di BSI KCP Belopa karena lokasinya terjangkau		√			

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI KCP Belopa memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman		√			
2	Pegawai BSI KCP Belopa memiliki penampilan yang menarik		√			
3	Pegawai BSI KCP Belopa melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan teliti		√			
4	Pelayanan yang diberikan BSI KCP Belopa sesuai dengan yang di promosikan		√			
5	Pegawai BSI KCP Belopa memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi		√			

Lampiran 1

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Belopa.	√				
2	Nasabah merasa puas terhadap jasa atau pelayanan di bank Syariah tersebut dikemudian hari atau tidak lagi	√				
3	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di BSI KCP Belopa tersebut			√		
4	Nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan BSI KCP Belopa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.			√		
5	Nasabah merasa puas terhadap produk Tabungan BSI KCP Belopa sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya.				√	

Lampiran 1

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

“Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”.

Identitas Responden

Nama : Syawal
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 28 Tahun
Perkerjaan : Pegawai Swasta

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada pilihan yang sesuai dengan keadaan yang paling sesuai menurut pendapat anda.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju, diberi nilai 5
- S = Setuju, diberi nilai 4
- N = Netral, diberi nilai 3
- TS = Tidak Setuju, diberi nilai 2
- STS = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1

A. Pernyataan Mengenai Variabel

1. Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan ajaran Islam		√			
2	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena sesuai dengan kebutuhan	√				

Lampiran 1

3	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena cocok dengan kelas sosial	√				
4	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah karena pengaruh lingkungan sekolah /kuliah/kerja		√			
5	Nasabah memilih tabungan iB (<i>Islamic Banking</i>) hasanah di BSI KCP Belopa karena lokasinya terjangkau	√				

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI KCP Belopa memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman	√				
2	Pegawai BSI KCP Belopa memiliki penampilan yang menarik	√				
3	Pegawai BSI KCP Belopa melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat, dan teliti	√				
4	Pelayanan yang diberikan BSI KCP Belopa sesuai dengan yang di promosikan		√			
5	Pegawai BSI KCP Belopa memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi		√			

Lampiran 1

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Skala ukur				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Belopa.		√			
2	Nasabah merasa puas terhadap jasa atau pelayanan di bank Syariah tersebut dikemudian hari atau tidak lagi		√			
3	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di BSI KCP Belopa tersebut		√			
4	Nasabah merasa puas dengan kemampuan karyawan BSI KCP Belopa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.			√		
5	Nasabah merasa puas terhadap produk Tabungan BSI KCP Belopa sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya.			√		

Lampiran 2

HASIL ANALISIS ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

NO	TABUNGAN IB HASANAH (X ₁)					TOTAL	KUALITAS PELAYANAN (X ₂)					TOTAL	KEPUASAN NASABAH (Y)					TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	4	2	3	5	5	19	5	5	3	2	4	19	5	3	4	4	4	20
2	4	5	5	4	2	20	2	4	5	5	4	20	4	4	5	3	5	21
3	4	3	3	2	3	15	3	2	3	3	4	15	3	3	2	4	3	15
4	3	3	5	5	5	21	5	5	5	3	3	21	5	3	3	4	4	19
5	2	2	3	3	5	15	4	4	3	2	2	15	4	5	5	3	4	21
6	4	2	3	3	5	17	5	3	3	2	4	17	5	4	5	4	3	21
7	4	3	3	4	5	19	5	4	3	3	4	19	4	4	4	3	2	17
8	3	3	5	4	4	19	4	4	5	3	3	19	5	4	3	3	3	18
9	4	4	3	3	5	19	5	3	3	4	4	19	3	4	4	3	2	16
10	2	5	4	3	4	18	4	3	4	5	2	18	5	4	4	4	4	21
11	4	3	3	2	2	14	2	2	3	3	4	14	4	4	3	3	4	18
12	2	5	2	4	3	16	4	2	3	5	2	16	4	3	4	4	3	18
13	3	4	3	4	2	16	2	4	4	3	3	16	4	3	3	3	2	15
14	3	3	3	2	4	15	4	3	3	3	2	15	4	4	4	4	4	20
15	4	5	4	5	5	23	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	4	21
16	3	4	3	4	5	19	5	4	4	3	3	19	4	4	4	3	3	18
17	2	4	3	4	4	17	4	4	4	2	3	17	3	3	2	3	3	14
18	4	4	2	3	3	16	3	3	4	4	2	16	3	3	3	2	3	14
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	3	3	2	18
20	4	5	5	4	5	23	5	5	5	4	4	23	4	4	4	3	3	18

Lampiran 2

21	5	4	4	5	5	23	5	5	4	5	4	23	3	3	4	3	2	15
22	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	5	3	4	3	19
23	4	3	4	5	5	21	5	5	4	3	4	21	4	4	4	4	3	19
24	4	5	5	4	4	22	5	4	4	4	5	22	3	3	3	2	3	14
25	2	3	4	4	4	17	4	4	4	2	3	17	3	3	3	3	2	14
26	4	2	4	3	4	17	4	3	4	2	4	17	4	4	4	4	4	20
27	3	3	2	4	5	17	5	4	3	3	2	17	4	4	3	3	4	18
28	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	3	4	4	21
29	3	3	2	5	3	16	4	3	3	3	2	15	5	4	4	3	3	19
30	5	3	4	3	4	19	5	3	4	4	3	19	4	4	3	3	3	17
31	4	2	4	3	3	16	4	3	4	3	2	16	4	4	3	3	2	16
32	4	3	5	4	4	20	5	4	3	4	4	20	4	4	4	3	2	17
33	4	4	2	4	3	17	4	3	4	4	2	17	5	4	3	3	2	17
34	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	4	17	4	4	2	3	3	16
35	4	4	2	3	3	16	3	3	4	4	2	16	5	3	4	4	2	18
36	5	3	2	5	3	18	5	5	3	2	3	18	4	4	3	2	3	16
37	3	4	2	4	4	17	4	4	4	3	2	17	5	3	3	4	2	17
38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	2	3	3	16
39	2	4	3	3	4	16	4	3	3	2	4	16	3	3	4	4	3	17
40	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	3	18	4	5	5	4	2	20
41	2	4	5	3	3	17	5	3	3	2	4	17	4	4	5	3	5	21
42	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	2	14	5	4	4	4	3	20
43	2	3	3	4	4	16	4	4	2	3	3	16	4	3	3	4	4	18
44	3	2	2	4	3	14	2	3	3	2	4	14	4	5	5	4	3	21
45	3	4	5	3	3	18	5	4	3	3	3	18	5	5	3	3	4	20

Lampiran 2

46	4	4	4	3	3	18	4	3	4	4	3	18	4	5	5	4	4	22
47	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	14	4	4	4	3	3	18
48	4	4	4	5	2	19	4	5	3	4	4	20	5	5	5	3	2	20
49	3	4	3	2	3	15	3	3	2	3	4	15	4	4	4	3	3	18
50	5	3	4	3	4	19	5	4	3	3	4	19	5	5	5	2	2	19
51	4	3	3	4	3	17	3	3	4	4	3	17	4	3	3	4	4	18

Lampiran 3

HASIL UJI VALIDASI STATISTIK

1. Uji Validasi Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X₁)

		Correlations					
		X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	Total
X _{1.1}	Pearson Correlation	1	-.045	.131	.146	.016	.438(**)
	Sig. (2-tailed)		.752	.359	.306	.910	.001
	N	51	51	51	51	51	51
X _{1.2}	Pearson Correlation	-.045	1	.257	.167	-.089	.466(**)
	Sig. (2-tailed)	.752		.069	.243	.534	.001
	N	51	51	51	51	51	51
X _{1.3}	Pearson Correlation	.131	.257	1	.133	.197	.659(**)
	Sig. (2-tailed)	.359	.069		.352	.167	.000
	N	51	51	51	51	51	51
X _{1.4}	Pearson Correlation	.146	.167	.133	1	.298(*)	.627(**)
	Sig. (2-tailed)	.306	.243	.352		.034	.000
	N	51	51	51	51	51	51
X _{1.5}	Pearson Correlation	.016	-.089	.197	.298(*)	1	.531(**)
	Sig. (2-tailed)	.910	.534	.167	.034		.000
	N	51	51	51	51	51	51
Total	Pearson Correlation	.438(**)	.466(**)	.659(**)	.627(**)	.531(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000	.000	
	N	51	51	51	51	51	51

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 3

2. Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan (X2).

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	-.045	.131	.146	.016	.438(**)
	Sig. (2-tailed)		.752	.359	.306	.910	.001
	N	51	51	51	51	51	51
X1.2	Pearson Correlation	-.045	1	.257	.167	-.089	.466(**)
	Sig. (2-tailed)	.752		.069	.243	.534	.001
	N	51	51	51	51	51	51
X1.3	Pearson Correlation	.131	.257	1	.133	.197	.659(**)
	Sig. (2-tailed)	.359	.069		.352	.167	.000
	N	51	51	51	51	51	51
X1.4	Pearson Correlation	.146	.167	.133	1	.298(*)	.627(**)
	Sig. (2-tailed)	.306	.243	.352		.034	.000
	N	51	51	51	51	51	51
X1.5	Pearson Correlation	.016	-.089	.197	.298(*)	1	.531(**)
	Sig. (2-tailed)	.910	.534	.167	.034		.000
	N	51	51	51	51	51	51
Total	Pearson Correlation	.438(**)	.466(**)	.659(**)	.627(**)	.531(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000	.000	
	N	51	51	51	51	51	51

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 3

3. Uji Validasi Variabel Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Y).

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total
Y1	Pearson Correlation	1	.372(**)	.199	.254	.083	.613(**)
	Sig. (2-tailed)		.007	.162	.072	.561	.000
	N	51	51	51	51	51	51
Y2	Pearson Correlation	.372(**)	1	.403(**)	-.061	.047	.598(**)
	Sig. (2-tailed)	.007		.003	.669	.743	.000
	N	51	51	51	51	51	51
Y3	Pearson Correlation	.199	.403(**)	1	.148	.093	.668(**)
	Sig. (2-tailed)	.162	.003		.299	.516	.000
	N	51	51	51	51	51	51
Y4	Pearson Correlation	.254	-.061	.148	1	.254	.502(**)
	Sig. (2-tailed)	.072	.669	.299		.072	.000
	N	51	51	51	51	51	51
Y5	Pearson Correlation	.083	.047	.093	.254	1	.538(**)
	Sig. (2-tailed)	.561	.743	.516	.072		.000
	N	51	51	51	51	51	51
Total	Pearson Correlation	.613(**)	.598(**)	.668(**)	.502(**)	.538(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	51	51	51	51	51	51

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4

HASIL UJI RELIABILITAS

1. Uji Reliabilitas pada Variabel Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah (X1).

Cronbach's Alpha	N of Items
,699	6

2. Uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan (X2)

Cronbach's Alpha	N of Items
,723	6

3. Uji reliabilitas pada variabel kepuasan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah

Cronbach's Alpha	N of Items
,723	6

Lampiran 5

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Multikolinearitas

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF	B	Std. Error
1	(Constant)	17,796	2,273		7,831	,000		
	Tabungan iB Hasanah	,637	1,285	,729	,495	,623	,010	104,532
	Kualitas Pelayanan	-,619	1,288	-,708	-,481	,633	,010	104,532

a Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

2. Uji Autokorelasi

Model Summary(b)

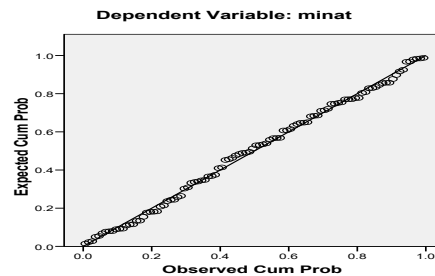
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,073(a)	,005	-,036	2,217	1,535

a Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Tabungan iB Hasanah

b Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

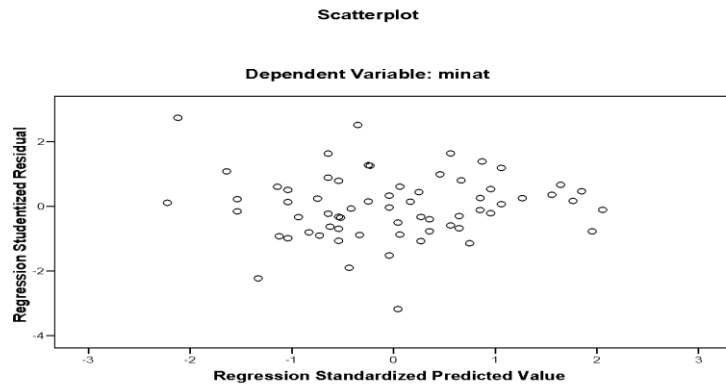
3. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Lampiran 5

4. Uji Heteroskedastisitas





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Agatis Telp. 0471 – 22076 Fax. 0471-325195 Kota Palopo
Website : //www.iainpalopo.ac.id/ /http:// febi-iainpalopo.ac.id/

Nomor : 154 /In.19/F.EBI/PP.00.9/08/2019
Lamp : 1 (satu) Exempler
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Palopo, 26 Agustus 2019

Yth. Pimpinan Bank BNI Syariah KCP Belopa
Di -

Belopa

Bersama ini disampaikan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Idayanti
Tempat/Tanggal Lahir : Garassi, 12 Maret 1996
NIM : 14.16.15.0034
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Semester : X (Sepuluh)
Tahun Akademik : 2018/2019
Alamat : Jl. Dr. Ratulangi Balandai Kota Palopo

akan melaksanakan penelitian di Kantor Bank BNI Syariah KCP Belopa, dalam rangka penulisan skripsi dengan Judul **“Pengaruh Produk Tabungan iB (Islamic Banking) Hasanah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Nasabah Bank BNI Syariah KCP Belopa)”**

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas bantuannya diucapkan terima kasih.

Dekan

Dr. Hj. Ramlah M, M.M.



PEMERINTAH KABUPATEN LUWU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jl. Opu Daeng Risaju No. 1, Belopa Telpn : (0471) 3314115

Nomor : 292/PENELITIAN/05.15/DPMPTSP/VIII/2019 Kepada
Lamp : - Yth. Kepala BNI Syariah KCP Belopa
Sifat : Biasa di -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian Tempat

Berdasarkan Surat Dekan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo :
154/In.19/F.EBI/PP.00.9/08/2019 tanggal 26 Agustus 2019 tentang permohonan Izin Penelitian.
Dengan ini disampaikan kepada saudara (i) bahwa yang tersebut di bawah ini :

Nama : Idayanti
Tempat/Tgl Lahir : Garassi / 12 Maret 1996
Nim : 14.16.15.0034
Jurusan : Perbankan Syariah
Alamat : Muara Utara
Desa Cimpu Utara
Kecamatan Suli

Bermaksud akan mengadakan penelitian di daerah/instansi Saudara (i) dalam rangka penyusunan "Skripsi" dengan judul :

PENGARUH PRODUK TABUNGAN IB (ISLAMIC BANKING) HASANAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA PERBANKAN SYARIAH (STUDI KASUS NASABAH BANK BNI SYARIAH KCP BELOPA)

Yang akan dilaksanakan di **BNI SYARIAH KCP BELOPA**, pada tanggal **29 Agustus 2019 s/d 29 September 2019**

Sehubungan hal tersebut di atas pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan sbb :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan harus melaporkan kepada Bupati Luwu Up. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Luwu.
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan.
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil penelitian kepada Bupati Luwu Up. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Luwu.
5. Surat Izin akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.



1 2 0 1 9 1 9 3 1 5 0 0 0 2 2 3



Diterbitkan di Kabupaten Luwu
Pada tanggal : 29 Agustus 2019
Kepala Dinas
LUTHER BIJA, SH, MH
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP. : 19630617 199203 1 010

Tembusan :

1. Bupati Luwu (sebagai Laporan) di Belopa;
2. Kepala Kesbangpol dan Linmas Kab. Luwu di Belopa;
3. Dekan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo ;
4. Mahasiswa (i) Idayanti;
5. Arsip.

RIWAYAT HIDUP



Idayanti, lahir di Garassi pada tanggal 12 Maret 1996, peneliti merupakan anak pertama dari enam bersaudara dari pasangan Ayahanda Darus dan ibu Eda. Saat ini penulis bertempat tinggal di Jln. Cakalang, Kota Palopo. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2008 di SDN 18 Babana Cimpu.

Kemudian di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMPN 3 Cakkeawo tahun 2011. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMKN 1 Belopa dan lulus pada tahun 2014. Kemudian di tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di IAIN Palopo dengan jurusan Perbankan Syariah dan tergabung dalam organisasi intra kampus yaitu Pramuka Iain Palopo dari tahun 2014. Pada akhir studi penulis menyusun dan menulis skripsi dengan judul penelitian “Pengaruh Produk Tabungan iB (*Islamic Banking*) Hasanah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Pada BSI KCP Belopa”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jenjang Strata Satu (S1) dan menempuh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Email: idayanti_mhs@iainpalopo.ac.id