

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK TABUNGAN
MUDHARABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH
MENABUNG DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh

Nurul Pratiwi

16 0402 0001

IAIN PALOPO

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

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK TABUNGAN
MUDHARABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH
MENABUNG DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Pembimbing:

- IAIN PALOPO**
- 1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M**
 - 2. Muzayyanah Jabani, ST.,M.M**

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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Pratiwi
NIM : 16 0402 0001
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

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

Bilamana dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 21 November 2021

Yang membuat pernyataan



Nurul Pratiwi

16 0402 0001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Mudharabah terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Indonesia yang ditulis oleh Nurul Pratiwi Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0001, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 23 Juni 2021 Miladiyah bertepatan dengan 12 Dzulqaidah 1442 Hijriyah telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 08 November 2021

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|---------------|---------|
| 1. Dr. Fasiha, M.E.I. | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag. | Penguji I | (.....) |
| 3. Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy., MA.Ek | Penguji II | (.....) |
| 4. Dr. Hj. Ramlah M., M.M. | Pembimbing I | (.....) |
| 5. Muzayyanah Jabani, S.T., M.M. | Pembimbing II | (.....) |

Mengetahui:

Rektor IAIN Palopo
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Hj. Ramlah M., M.M.
NIP. 19610208199403 2 001

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Hendra Safri, SE., M.M
NIP. 198610202015031 001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
لَحْمَدُ اللَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
نَبِيًّا مُحَمَّدًا وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhaanahu Wa Ta'ala. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI)” setelah melalui proses yang panjang.

Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad Shalallahu ‘alaihi Wa Sallam. kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Terkhusus kepada orang tua penulis Ayahanda Ambo Syarifuddin dan ibunda Nurwati yang telah tulus dan ikhlas memberikan cinta dan kasih sayang, perhatian,
- 2.

3. doa serta dukungan moral dan materil yang diberikan selama ini. Penulis mengucapkan Terima kasih karena telah meluangkan segenap waktunya untuk mengasuh, membimbing, mendidik, serta senantiasa mengiringi perjalanan hidup penulis dengan alunan doa tiada henti agar kelak penulis bisa mewujudkan segala mimpi-mimpi. Terima kasih pula yang sebanyak-banyaknya kepadasaudari-saudariku atas dukungan yang senantiasa diberikan kepada penulis.

4. Rektor IAIN Palopo Prof.Dr. Abdul Pirol,M.Ag. Wakil Rektor I, Dr. H. Muammar Arafat,M.H. Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarif Iskandar, M.M.danWakil Rektor III,Dr. Muhaemin, M.A. yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.

5. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo,Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, M.M. Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan, Muh. Ruslan Abdullah, S.El., M.A. Wakil Dekan II Bidang Administrasi dan Keuangan, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., C.A. Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan, Dr. Takdir, S.H., M.H. dan Ketua Prodi Perbankan Syariah, Hendra Safri, SE., M.M.yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Dosen Pembimbing I Dr. Hj. Ramlah Makkulase, M.M .dan Dosen Pembimbing II Muzayyanah Jabani, S.T.,MM, yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Dosen Penasehat Akademik, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA.

8. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

9. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo, H. Madehang, S. Ag., M.Pd., beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literatur untuk keperluan studi kepustakaan dalam penyusunan skripsi ini.

10. Kepada semua teman-teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2016 (khususnya kelas D) yang telah banyak membantu dan bekerja sama selama penulis menuntut ilmu di IAIN Palopo mulai tahun 2016 sampai sekarang.

11. Muhammad Ma'ruf Musrajab Abdullah, Nur Rahma Qadarwati, Niken Ayu, yang telah banyak membantu dalam penyusunan pembuatan skripsi ini, terima kasih pula karena telah banyak membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala yang setimpal dari Allah Subhaanahu Wa Ta'ala. dan selalu diberi petunjuk ke jalan yang lurus serta mendapat Ridho-Nya Amin.

Palopo, 20 November 2021

Penulis

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	Sa'	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	Esdan ye
ص	Šad	Ş	Es dengan titik di bawah

ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
فا	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	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fatḥah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>ḍammah</i>	u	u

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيّ	<i>fatḥah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوّ	<i>fatḥah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*
 هَوَّلَ : *hauḷa*

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ... اِ... اُ...	<i>fatḥah dan alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
اِيّ	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
اُوّ	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*
 رَمَى : *rāmā*
 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].sedang *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:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudah al-atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fādilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

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	: <i>rabbānā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقِّ	: <i>al-haqq</i>
نُعَمِّ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوَّ	: <i>'aduwwun</i>

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

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ : 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

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 *syamsi yah* 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* (bukan *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*
النَّوْءُ : *al-nau'*
شَيْءٌ : *syai'un*
أُمْرٌ : *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:

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. *Lafz al-Jalālah*

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

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *dīnullāh*

بِاللَّهِ *billāh*

adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī 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-Qurān

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 Abū (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:

SWT.	= Subhanahu Wa Ta'ala
SAW.	= Sallallahu 'Alaihi Wasallam
AS	= 'Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat
MI	= Madrasah Ibtidaiyah
MTS	= Madrasah Tsanawiyah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PRAKATA	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	xi
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR AYAT	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
DAFTAR ISTILAH	xxii
ABSTRAK	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	7
B. Landasan Teori	9
C. Kerangka Fikir	22
D. Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Definisi Operasional Variabel	25
D. Populasi dan Sampel.....	25
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Instrumen Penelitian	27
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	31
H. Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil Penelitian.....	38
B. Pembahasan	56

BAB V PENUTUP	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



IAIN PALOPO

DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat qs an-nisa/4:29.....	13
Kutipan Ayat qs al-maidah/4:1	14
Kutipan Ayat qs albaqarah/1:198.....	14



IAIN PALOPO

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan.....	29
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	48
Tabel 4.2 Hasil Uji Linier.....	49
Tabel 4.3 Hasil Uji Regresi Sederhana.....	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Determinasi (Uji R^2).....	55



IAIN PALOPO

DAFTAR GAMBAR

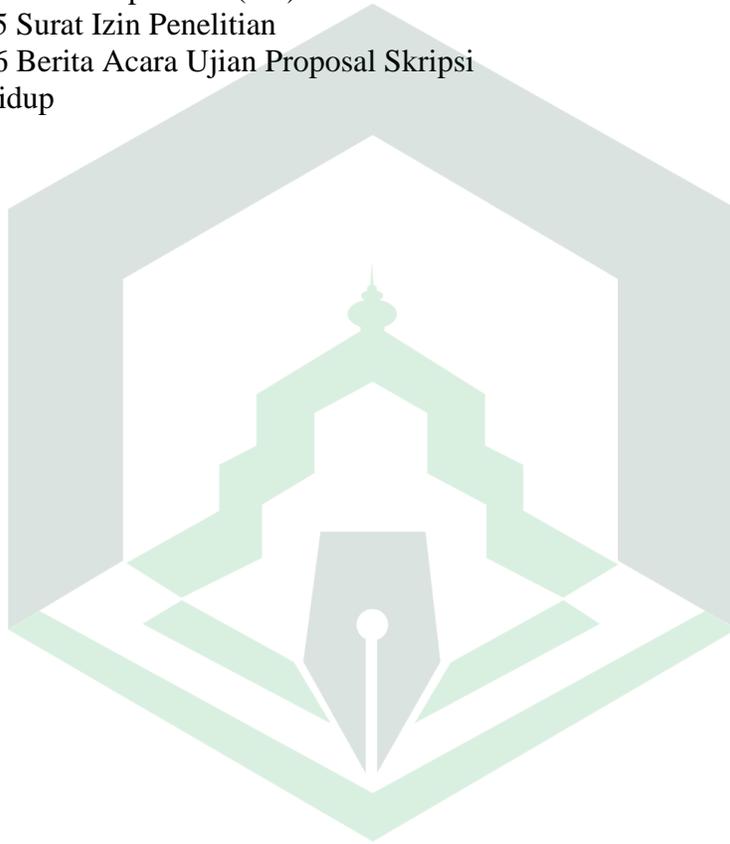
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia	45
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50



IAIN PALOPO

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 Surat Keputusan (SK)
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6 Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
Riwayat Hidup



IAIN PALOPO

DAFTAR ISTILAH

SPSS	: <i>Statistical Package for Sosial Sciense</i>
Q.S	: Quran Surah
H ₀	: Hipotesis Nol
H ₁	: Hipotesis Satu
(X)	: Variabel Independen
(Y)	: Variabel Dependen
x	: Kali
<	: Kurang dari
>	: Lebih dari
=	: Sama dengan
+	: Tambah
&	: Persen

IAIN PALOPO

ABSTRAK

Nurul Pratiwi, 2020.”Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI)”.Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo.Dibimbing oleh Ramlah Makkulase dan Muzayyanah Jabani.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI).Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh keunggulan produk tabungan mudharabah terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI). Jenis penelitian ini adalah menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *incidental sampling* dengan penentuan sampel sebanyak 97 nasabah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melalui pembagian angket/kuesioner kepada responden untuk dijawabnya. Selanjutnya, teknik pengelolaan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan analisis data kuantitatif dengan bantuan program SPSS 21. Adapun tahapan dalam teknik pengelolaan dan analisis data yaitu uji kualitas instrument penelitian yaitu *uji validitas* dan *uji reliabilitas*. Selanjutnya, akan dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji *normalitas*, *heteroskedastisitas*, dan *linearitas*. Dan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Selanjutnya, menggunakan uji hipotesis yang terdiri dari uji t dan uji r. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 5,367 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984 atau $5,367 > 1,984$ maka terdapat pengaruh keunggulan produk tabungan mudharabah terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI). Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Kata Kunci :Keunggulan produk tabungan mudharabah, kepuasan nasabah

IAIN PALOPO

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank Syariah Indonesia (BSI) semakin memperkuat posisinya sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, dibuktikan dengan hingga saat ini BSI memiliki 773 kantor cabang yang tersebar di seluruh provinsi di Indonesia. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu perbankan yang bergerak dalam bidang industri syariah selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam industri perbankan syariah di Indonesia agar dapat bertahan hidup dan juga dapat bersaing dengan bank lain yang ada di Indonesia. Semakin banyaknya perbankan syariah, semakin membuat bank berlomba-lomba untuk memberikan suatu usaha yang kontinu dan komprehensif agar dapat menghasilkan output yang sesuai dengan kebutuhan nasabah guna tercapainya tujuan dari Bank Syariah Indonesia.¹

Keberadaan bank syariah dalam sistem perbankan di Indonesia sebenarnya telah dikembangkan sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Keberadaan Bank Syariah di Indonesia. Untuk lebih memperjelas kegiatan perbankan syariah, pada tahun 1998 di keluarkan UU No.10 Tahun 1998 sebagai amandemen UU No.7 tahun 1992.

¹Intan Kamila, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jakarta Simprug)," *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, (22 Mei 2017) : 9-10, repository.uinjkt.ac.id.

Kesempatan ini di manfaatkan oleh bank konvensional untuk mengkonversi diri secara penuh menjadi bank umum syariah maupun membuka kantor cabang syariah.²

Fenomena yang terjadi pada saat ini dapat dilihat bahwa persaingan antara bank semakin kuat, sehingga setiap bank dituntut untuk mampu bertahan dalam persaingan bisnis perbankan. Seiring dengan meningkatnya persaingan dalam bisnis jasa perbankan. Setiap bank harus mengetahui pentingnya kualitas ataupun keunggulan produk guna membangun kepuasan nasabah agar bank dapat mempertahankan nasabahnya.

Sebagai bagian dari langkah untuk memberikan kepuasan nasabah, Bank Syariah Indonesia (BSI) telah mengembangkan berbagai produk tabungan, salah satunya merupakan produk tabungan mudharabah. Produk tabungan mudharabah merupakan produk tabungan dengan akad mudharabah. Mudharabah merupakan kerja sama antara dua orang atau lebih dimana pihak bank sebagai mudharib sedangkan pihak yang memiliki dana sebagai shahibul mal dengan keuntungan di bagi berdasarkan kesepakatan awal. Sistem bagi hasil menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah sekaligus yang membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sendiri memiliki jumlah nasabah yang menggunakan produk tabungan mudharabah sebanyak 2796 nasabah produk tabungan BSI mudharabah.

²Febriasti Roose Hamidah, Factor-Factor Yang Mempengaruhi Keputusan Menabung Di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta, *skripsi fakultas syariah dan hukum*, (Yogyakarta, 2014): 1.

Skema pembagian keuntungan di bank syariah adalah bentuk pembagian keuntungan yang di terima pelanggan sebagai pemilik modal dengan bank sebagai pengelola modal. Pembagian keuntungan didasarkan pada seberapa banyak bank dapat mengelola dana untuk menghasilkan laba atau mungkin kerugian. Dalam sistem bagi hasil, ada beberapa prinsip untuk melakukan kegiatan, diantaranya :³

1. Prinsip keadilan dan kehati-hatian tercermin dalam penerapan bagi hasil dan pengambilan keuntungan yang disepakati bersama antara bank dengan nasabah;
2. Prinsip kesetaraan, pengguna dana dan bank setara dalam posisi yang sama, tercermin dalam hak, kewajiban, risiko, dan bunga yang seimbang antara deposan, pengguna dana, dan bank.
3. Prinsip ketentraman, Produk-produk bank syariah sesuai dengan prinsip dan kaidah Muamalah Islam, antara lain tidak adanya unsur riba serta penerapan zakat harta.

Disebutkan pula keunggulan produk pada tabungan BSI mudharabah ini antara lain:⁴

1. Kemudahan bertransaksi di seluruh outlet Bank Syariah Indonesia
2. Kemudahan bertransaksi dimana saja dengan menggunakan layanan e-banking
3. Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq, dan sedekah

³Sari Erliana Novita, Nik Amah, and Yahya Reka Wirawan, "Penerapan Prinsip Bagi Hasil Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Menabung Pada Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Madiun", *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Mitro*, Vol.5, No.2, (2017):62.

⁴ Utomo Budi, "Analisis Pembiayaan Mudharabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Banyumanik", *Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam*, (Salatiga, 2014): 44.

4. Gratis penarikan uang di mesin ATM Bank Syariah Indonesia (BSI)

Produk tabungan mudharabah yang menjadi salah satu keunggulan produk pada Bank Syariah Indonesia (BSI) diharapkan dapat menjadi alasan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).

Kepuasan atau ketidakpuasan sesungguhnya adalah perasaan seseorang yang timbul sebagai kegia

tan evaluasi setelah mengkonsumsi produk atau menikmati produk tertentu. Dijelaskan dalam teori bahwa kepuasan secara umum adalah perasaan atau tidak senang dari seseorang sebagai perbandingan antara kualitas produk yang didasarkan dengan nilai yang diharapkan ada dalam produk tersebut sebelum seseorang menggunakan produk tersebut.⁵

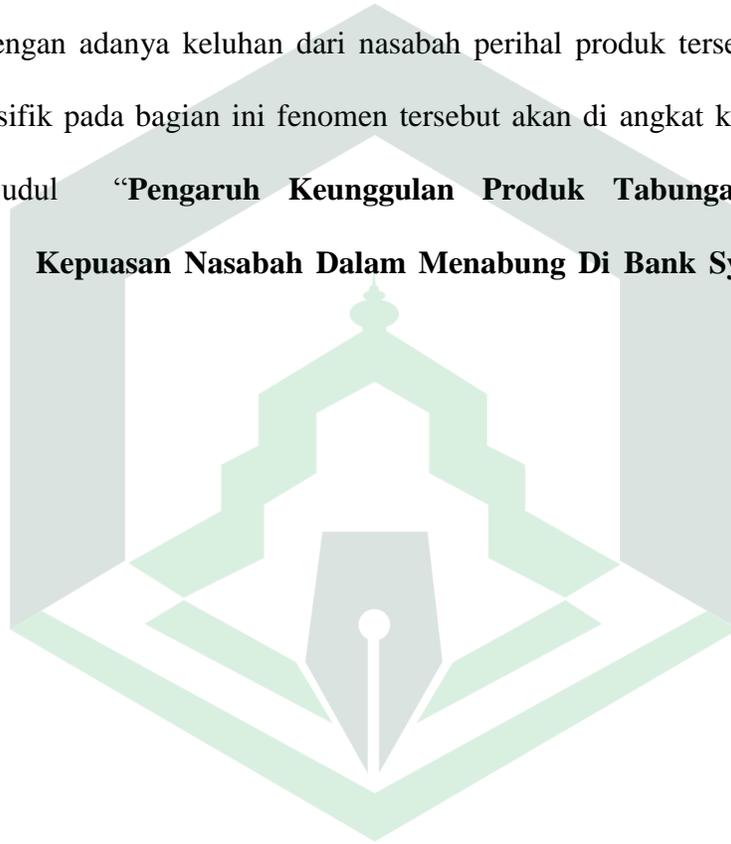
Kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh bank syariah. Karena alasan utama nasabah pindah ke bank lain dikarenakan perasaan tidak puas terhadap suatu bank.⁶ Maka dari itu perlu diperhatikan oleh setiap bank syariah khususnya Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo.

Berdasarkan uraian di atas, penulis akan melakukan penelitian penulis akan melakukan penelitian tentang kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Palopo. Pihak bank telah melakukan berbagai upaya untuk

⁵ Nurwidi Hastuti, "Pengaruh Bagi Hasil Pelayanan Akad Kepercayaan dan Citra Terhadap Kepuasan Nasabah menabung Mudharabah", *Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum*, (Yogyakarta, 2013): 2.

⁶ Rury Almaeda, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Produk Penghimpunan Dana Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)", *Jom FISIP* 4, no. 2 (2 Oktober 2017) : 2, <https://www.neliti.com>.

mempertahankan nasabah ataupun menarik nasabah secara tidak langsung, misalnya meningkatkan kualitas produk, khususnya produk yang telah di unggulkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) yakni produk tabungan BSI Mudharabah. Namun, keunggulan produk tersebut dirasa tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, terbukti dengan adanya keluhan dari nasabah perihal produk tersebut. Lebih lanjut secara spesifik pada bagian ini fenomena tersebut akan di angkat kedalam penelitian yang berjudul **“Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah Indonesia (BSI)”**



IAIN PALOPO

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan dalam penelitian ini berikut :Apakah ada pengaruh keunggulan produk tabungan mudharabah terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI)?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh keunggulan produk tabungan mudharabah terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI)?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat toeritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran seberapa besar Pengaruh keunggulan produk tabungan mudharabah terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI)

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak bank syariah sebagai bahan masukan dan pertimbangan terhadap produk bank syariah, khususnya keunggulan produk tabungan mudharabah Bank Syariah Indonesia (BSI) sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian yang dimaksud adalah untuk mendapatkan tentang posisi penelitian ini dengan kaitannya penelitian yang sejenis yang pernah dilakukan oleh kalangan akademis. Hal ini ditemukan guna menghindari kesamaan objek penelitian dan untuk menemukan letak perbedaan dengan penelitian yang pernah ada.

1. Miming Okta Nur Aini dalam penelitian yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah KCP Ponorogo*”. Menggunakan jenis Penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tidak terdapat pengaruh antara Keunggulan Produk terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo, hal ini dapat diketahui dari nilai X^2 dengan Y adalah sebesar 0,773. Nilai ini menunjukkan hubungan yang lemah positif dilihat dari nilai probability thitung variabel keunggulan produk $0,06 > 0,05$ menunjukkan hipotesis alternative (H_a2) yang diajukan ditolak dan menerima H_0 .⁷ Sedangkan pada penelitian penulis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh keunggulan produk tabungan mudharabah terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI). Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial (uji T) menunjukkan bahwa hasil signifikan dari variabel keunggulan produk tabungan mudharabah (variabel X) sebesar 0,00 dimana hasil tersebut $<$ dari 0.05.

⁷Okta Miming Nur Aini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI syariah KP Ponorogo”, *Skripsi Fakultas Syariah*, Ponorogo(2018)

Dan jika dilihat dari nilai $T_{hitung} 6,131 > T_{tabel}$ sebesar 1,984. Persamaan penelitian Miming Okta Nur Aini dengan penulis adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan menggunakan kuesioner. Adapun perbedaannya adalah penelitian Miming Okta Nur Aini menggunakan tiga variabel yakni dua variabel X dan satu variabel Y, sedangkan penulis hanya menggunakan dua variabel yakni satu variabel X dan satu variabel Y.

2. Lina Layyinah dalam penelitian "*Pengaruh Produk Pembiayaan Mudharabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon*" hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keunggulan produk sebagai variabel X1 dan kualitas pelayanan sebagai X2 mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Muamalat cabang Cirebon sebagai variabel Y.⁸ Hasil penelitian dari Lina Layyinah mempunyai persamaan dengan hasil penelitian penulis yakni ada pengaruh antara keunggulan produk dengan kepuasan nasabah. Adapun perbedaannya adalah pada penelitian Lina Layyinah terdapat variabel pelayanan yang mempunyai tingkat pengaruh yang sama dari variabel keunggulan produk yaitu pada variabel pelayanan, sedangkan penulis hanya menggunakan variabel keunggulan produk.

3. Ahmad Rifqy H dalam penelitian yang berjudul "*Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Nilai Nasabah dan Keunggulan Produk dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah*" Hasil dari penelitian ini menunjukkan keunggulan

⁸Layyinah Lina, "Pengaruh Produk Pembiayaan Mudharabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon", *Skripsi IAIN Syekh Nurjati Cirebon*, Cirebon, (2012).

produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁹ Letak persamaan penelitian Ahmad Rifqy H dengan penulis yaitu pada hasil penelitian dimana keunggulan produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Adapun perbedaan penelitian Ahmad Rifqy dengan penulis yaitu pada penelitian Ahmad Rifqy faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah adalah *Relationship Marketing*, nilai nasabah dan keunggulan produk, sedangkan penulis mengkhususkan keunggulan produk sebagai faktor yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

B. Landasan Teori

1. Keunggulan produk mudharabah

a. Pengertian keunggulan produk

Keunggulan produk adalah suatu himpunan dari atribut-atribut fisik atau abstrak yang mungkin akan diterima pembeli sebagai pemenuhan kebutuhannya. Sedangkan menurut Kotler produk adalah setiap tawaran yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan.¹⁰ Unsur-unsur keunggulan produk, misalnya keunikan, nilai, dan keuntungan yang ditawarkan perusahaan harus dilihat dari perspektif nasabah yang didasarkan pada pemahaman atas kebutuhan dan keinginan nasabah dan juga dari faktor subjektif mereka (suka dan tidak suka).

⁹Rifqy Ahmad H, “Analisis Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Nilai Nasabah dan Keunggulan Produk dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah”, *Skripsi Program Pascasarjana*, (2007).

¹⁰Kotler, Philip, *manajemen pemasaran*, edisi 13 cet.1, (Jakarta : Erlangga), 2011

Cara yang dilakukan adalah:

- 1) Mula-mula menentukan kebutuhan, keinginan, preferensi, suka dan tidak suka dari perspektif nasabah dengan melakukan riset pemasaran.
- 2) Melakukan analisis atas produk yang kompetitif, yaitu dengan menganalisis kelemahan produk-produk competitor kemudian membuat produk yang mengatasi kelemahan-kelemahan tersebut.
- 3) Melakukan tes dan verifikasi nilai atas semua asumsi mengenai desain produk yang dihasilkan dengan pembuatan prototif yang bisa di coba berpotensi mendorong kesuksesan produk baru.

Keunggulan produk terletak pada kualitasnya, dimana menurut Tjiptono keunggulan produk meliputi :¹¹

- 1) Kinerja (*performance*), yaitu berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk.
- 2) Keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.
- 3) Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

¹¹Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 1997, hlm.25

- 5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Yaitu berapa lama atau umur produk yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti.
- 6) Estetika (*asthetic*), yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. Berhubungan dengan bagaimana penampilan produk bisa dilihat dari bentuk produk.

Hal ini dapat dijelaskan bahwa indikator-indikator tersebut merupakan suatu hasil yang penting dalam mempengaruhi sukses tidaknya suatu produk yang berdampak pada kinerja pemasaran.

b. Pengertian Mudharabah

Akad *mudharabah* adalah perjanjian pembiayaan/penanaman dana dari pemilik dana (*shohibul maal*) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu syariah, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.¹² Kerugian sepenuhnya di tanggung oleh pihak bank syariah kecuali jika pihak kedua melakukan kesalahan yang disengaja, lalai, atau menyalahi perjanjian.¹³

Secara teknis, *al-mudharabah* adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara *mudharabah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi

¹² Otoritas Jasa Keuangan (OJK). *Statistik perbankan syariah 2015:5*

¹³ Penjelasan PBI No.9/19/PBI 2007 Tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan Dana Dan Penyaluran Dana Serta Pelayanan Jasa Bagi Bank Syariah.

ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. Seandainya kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.¹⁴

Dalam akad mudharabah terdapat Mudharib, dimana mudharib adalah wakil dari rabbal-mal dalam setiap transaksi yang ia lakukan pada harta mudharabah. Mudharib kemudian menjadi mitra dari rabb al-mal ketika ada keuntungan, karena mudharabah adalah sebuah kemitraan dalam keuntungan, dan seorang wakil tidak berhak mendapatkan keuntungan atas dasar kerja dia setelah munculnya keuntungan, tetapi ia menjadi seorang mitra dalam situasi ini disebabkan oleh perjanjian kemitraan.¹⁵

Akad mudharabah adalah salah satu produk pembiayaan yang didistribusikan oleh bank syariah. Seperti yang disebutkan dalam Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Tentang Perbankan Syariah. Dalam melakukan pengumpulan dan pendistribusian dana, serta memberikan layanan kepada nasabah, akad mudharabah disebut juga sebagai salah satu akad yang dilakukan pada sektor perbankan syariah.

Akad mudharabah berbeda dengan akad pinjaman yang ada di sektor perbankan pada umumnya dalam hal ini bank konvensional. Bank konvensional pada dasarnya menawarkan pembiayaan dengan menetapkan suku bunga tertentu pada

¹⁴Muhaammad Syaf'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001): 95.

¹⁵Indah Alamiyah, "Penerapan Akad Mudharabah Muthlaqah Pada Produk BSI di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Semarang", *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*, Semarang (2018).

mudarabah dengan menggunakan pembiayaan mudharabah, akan tetapi mensyaratkan mudharib untuk memberikan bagi hasil dari keuntungan yang diperoleh mudharib. Pada sarnya pembiayaan mudarabah ditujukan untuk jenis usaha tertentu

Akad mudharabah merupakan akan pembiayaan/ investasi dari pemilik dana (shohibul maal) kepada ppengelola dana (mudharib) untuk menjalankan kegiatan usaha tertentu menurut hukum syaroah, dengan pembagian hasill usaha antara kedua belah pihak dengan keuntungan yang telah disepakati diawal akad..¹⁶

Kerugian sepenuhnya di tanggung oleh pihak bank syariah kecuali jika pihak kedua melakukan kesalahan yang di sengaja, lalai, atau menyalahi perjanjian.¹⁷

1) Landasan syariah

Secara umum, landasan syariah al-mudharabah lebih mencerminkan anjuran untuk melakuakn usaha. Hal ini tampak dalam ayata-ayat hadits berikut ini :

a) Al qur'an

Firman Allah QS. An-Nisa [4]: 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا
 أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ
 - إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا- ٢٩

¹⁶ Otoritas jasa keuangan(OJK),*Statistik perbankan syariah 2015:5*

¹⁷Penjelasan PBI No.9/19/PBI 2007 tentang pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa bagi bank syariah

Terjemahnya :

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (QS. An-Nisa[4]: 29)

Firman Allah QS. Al-Maidah [5]: 1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ-١

Terjemahnya :

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji.”

(QS. Al-Maidah [5]: 1)

Firman Allah QS. Al-Baqarah ayat:198 :

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِّن رَّبِّكُمْ ١٩٨

Terjemahnya :

“Tidak ada dosa (halangan) bagi kamu untuk mencari karunia Tuhanmu” (qs albaqarah : 198)¹⁸

b) Hadits

¹⁸Departemen agama, Al-Qur'an dan terjemahan

Dari shalih bin shuhaib r.a bahwa Rasulullah Shallallahu ‘Alaihi Wa Sallam bersabda, “ tiga hal yang didalamnya terdapat keberkahan : jual beli secara tangguh, muqaradhah (mudharabah), dan mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah, bukan untuk dijual.” HR. Ibnu majah no.2280.¹⁹

1) Rukun dan Syarat *Mudharabah*

Sebagaimana akad lain dalam syariat Islam, akad *mudharabah* atau *qiradh* menjadi sah, maka harus memenuhi rukun dan syarat *mudharabah*. Menurut mazhab Hanafi, apabila rukun sudah terpenuhi tetapi syarat tidak dipenuhi maka rukun menjadi tidak lengkap sehingga akad tersebut menjadi *fasid* (rusak). Dalam transaksi *mudharabah* terdapat rukun yang harus dipenuhi, meliputi: *Shahibul maal/rabulma l* (pemilik dana / nasabah), *Mudharib* (pengelola dana/pengusaha/bank) Amal (usaha/pekerjaan), dan Ijab *Qabul*.

2) Aplikasi dalam perbankan

Dalam *mudharabah* biasanya diterapkan pada produk-produk pembiayaan dan pendanaan. Pada penghimpunan dana, *al-mudharabah* diterapkan pada:

- a) Tabungan berjangka, yakni tabungan untuk tujuan khusus, seperti tabungan haji, tabungan kurban, dan sebagainya..
- b) Deposito special (*special investment*) dimana dana yang dititipkan nasabah khusus untuk bisnis tertentu, misalnyamudharabah saja atau *ijarah* saja.

¹⁹Kitab At-Tijarah

- c) Penerapan mudharabah pada sisi pembiayaan adalah sebagai berikut:
- d) Pembiayaan modal kerja, seperti modal kerja perdagangan dan jasa;
- e) Investasi khusus, di sebut juga mudharabah muqayyadah, dimana sumber dana khusus dengan penyaluran yang khusus dengan syarat-syarat yang telah diterapkan oleh *shahibul maal*

3) Risiko al-mudharabah

Risiko yang terdapat dalam *al-mudharabah*, terutama pada penerapannya dalam pembiayaan, relative tinggi. Diantaranya :

- a) *Side streaming* ; nasabah menggunakan dana itu bukan seperti yang disebut dalam kontrak;
- b) Lalai dan kesalahan yang disengaja
- c) keuntungan oleh nasabah bila nasabahnya tidak jujur.²⁰

Secara umum, aplikasi perbankan *al-mudharabah* dapat digambarkan dalam skema berikut ini.

4) Keunggulan :

Keunggulan produk pada tabungan BSI mudharabah ini antara lain :

- a) Aman dan terjamin
- b) Kemudahan bertransaksi di seluruh outlet Bank Syariah Mandiri
- c) Kemudahan bertransaksi dimana saja dengan menggunakan layanan e-banking

²⁰Muhammad Syaf'I Antonio, *Bank Syariah dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Press, 2001), 98.

d) Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq, dan sedekah

e) Gratis penarikan uang di mesin ATM Bank Mandiri

5) Kedudukan Mudharabah

Pengelola modal mengelola modal tersebut atas izin pemilik harta, maka pengelola modal berstatus wakil pemilik barang tersebut sedangkan modal sebagai wikalah'alaih (objek wikalah). Harta ditasharrufkan oleh pengelola, harta itu dibawah penguasaanya, dan ia sebagai titipan. Jika harta itu rusak bukan karena kelalaian pengelola, maka si pengelola tidak wajib mengantinya. Bila kerusakan timbul karena kelalain pengelola, maka ia wajib menanggungnya. Keuntungan (laba) yang diperoleh menjadi milik si pemodal dan si pengelola dan dibagi berdasarkan persentase yang disepakati. Menambahkan jika kerjasama itu tidak mendapatkan untung (rugi), maka pemilik modal tidak mendapatkan apa-apa. Pengelola mengambil upah sebagai bayaran dari tenaga yang dikeluarkan maka mudharabah itu dianggap sebagai ijarah (upah-mengupah). Bila pengelola modal mengingkari ketentuan-ketentuan mudharabah yang telah disepakati, maka terjadi kecacatan yang dinamakan dengan ghasab.

c. Kepuasan nasabah

1. Definisi Kepuasan Nasabah

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah bank yaitu menciptakan kepuasan pelanggan. Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena perbandingan kinerja yang diperoleh produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja

gagal, akan memengaruhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.²¹ Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Philip Kotler sebagai dikutip mengatakan bahwa tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.¹² Sedangkan menurut Sumarwan, kepuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan nasabah sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut.²²

Menurut Rangkuti dalam Atmawati kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.²³

Wilkie dikutip oleh kuncoro, membagi kepuasan nasabah kedalam lima tahapan, yaitu :²⁴

a) *Expectation* (pengharapan)

²¹Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (Jakarta:Salemba Empat, 2014), 139. 18

²²Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), 322.

²³ Adella Rianty, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah", *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, Jakarta (2017): 33.

²⁴Conny sondakh, "kualitas layanan, citra merek dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah tabungan (Studi pada nasabah terhadap taplus BNI Cabang Manado), jurnal riset bisnis dan manajemen, (vol. 3 no.1. 2014:19-32)

Sebelum melakukan pembelian suatu produk, ada harapan dalam pikiran bahwa jika mereka membeli produk ini, mereka mengharapkan untuk menerima tingkat nilai yang ditentukan oleh konsumen. Berikutnya adalah aktivitas keputusan pembelian.

b) *Performance* (Kinerja)

Setelah pembelian, pelanggan kemudian merasakan situasi atau kondisi yang disebabkan oleh kinerja produk atau layanan yang dibeli.

c) *Comparasion* (membandingkan)

Pada tahap ini nasbaah kemudian mulai membandingkan harapan yang diinginkannya sebelum membeli produk dengan perasaan atau pengalaman yang ia terima dari penyediaan produk atau layanan tersebut.

d) *Confirmation/Disconfirmation* (Konfirmasi/Diskonfirmasi)

Pada fase ini konsumen memperoleh hasil dari perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kinerja produk yang dibelinya. Jika kinerja produk atau layanan sama dengan yang diharapkan, pelanggan akan mendapat konfirmasi atas harapan tersebut. Sedangkan jika kinerja produk lebih / kurang dari yang diharapkan maka konsumen akan mengalami diskonfirmasinya ekspektasi. Diskonfirmasinya ekspektasi terbagi menjadi dua, yaitu disconfirmation ekspektasi positif dan negatif.

e) *Discrepancy* (ketidaksesuaian)

Pada tahap ini konsumen menjadi frustrasi karena produk atau jasa berkinerja buruk atau tidak sesuai harapan. Ini memfasilitasi keputusan untuk beralih ke produk atau layanan pesaing.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, diantaranya:

- a) Nilai pelanggan antara lain :Menerima keluhan pelanggan, tanggap atas keluhan yang diterima dari pelanggan, memiliki banyak jenis pelayanan, memberikan informasi dengan baik dan mudah dipahami oleh pelanggan.
- b) Respon pelanggan antara lain: Tetap setia lebih lama, membeli lebih banyak ketika perusahaan meluncurkan produk baru dan memperbaharui yang sudah ada, bicara yang baik tentang perusahaan dan produknya, kurang memperhatikan merk dan iklan dari perusahaan lain serta kurang perka terhadap harga.
- c). Persepsi pelanggan antara lain: Pelanggan merasa puas dengan proses dan pelayanan yang diberikan, pelanggan merasa aman dan nyaman selama berurusan dengan perusahaan tersebut, memberikan saran untuk keluhan pelanggan baik melalui kotak saran atau e-mail.

2. Mengukur Kepuasan Nasabah

Kotler mengemukakan metode untuk mengukur kepuasan nasabah, diantaranya:²⁵

- a) Sistem keluhan dan saran

²⁵Adella Rianty, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah", *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, Jakarta(2017):34.

Media yang digunakan meliputi kotak saran yang di letakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, nomor telepon khusus dan sebagainya.

b) Survei kepuasan pelanggan

Umumnya di lakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui surat, telepon maupun wawancara tatap muka. Pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode ini dapat di lakukan dengan cara :*Directly Reported Satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan. *Derived Dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang diajukan mengenai 2 hal utama, diantaranya: besarnya harapan pelanggan terhadap kinerja yang telah mereka rasakan atau terima. *Problem Analysis*, yaitu pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok, yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.²⁶

Menurut kotler pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :²⁷

1) Sistem keluhan dan usulan

Artinya, seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode. Semakin banyak, berarti semakin kurang baik demikian pula sebaliknya untuk itu perlu adanya sistem keluhan dan usulan.

²⁶Adella Rianty, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah", *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, Jakarta(2017):35.

²⁷Kasmir, *Manajemen Perbankan* (cet.X;Jakarta;Rajawali press,2008), hlm 237-238

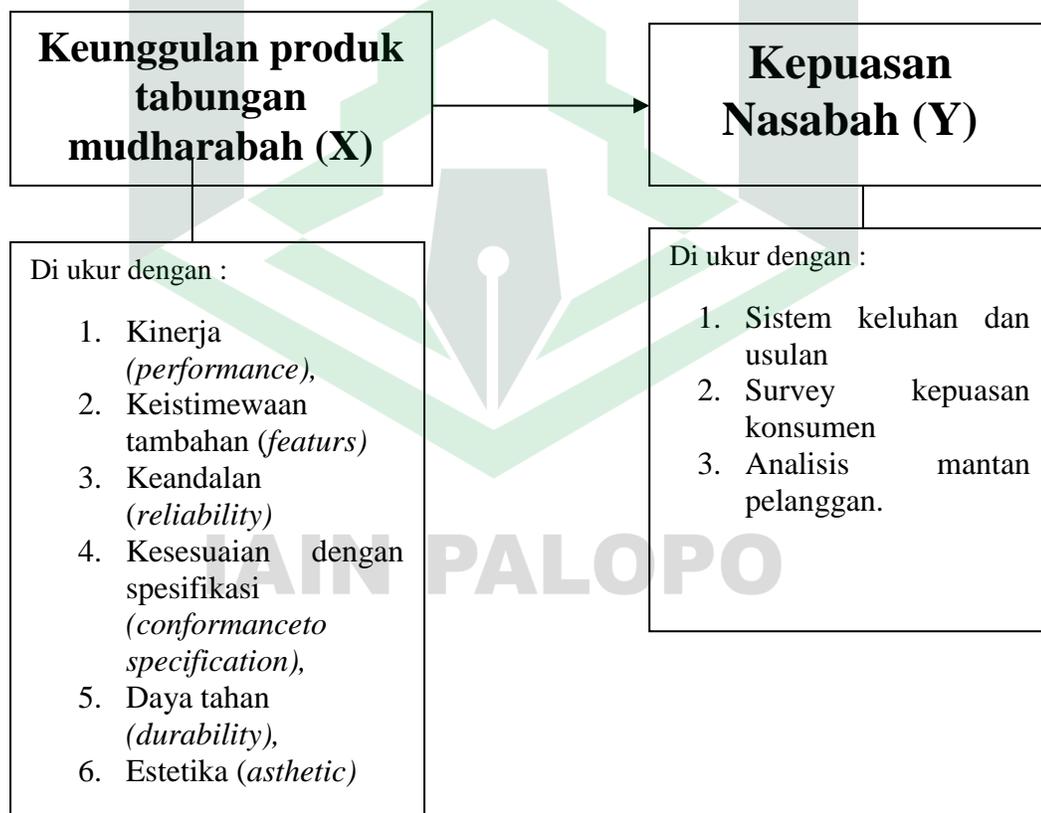
2) Survey kepuasan konsumen

Dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini. Untuk itu, perlu adanya survei kepuasan konsumen.

5. Analisis mantan pelanggan

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab tidak lagi menjadi nasabah bank.

C. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran

Keterangan gambar :

1) Variabel independen (bebas) dalam penelitian ini adalah keunggulan produk tabungan Mudharabah (X)

2) Variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y)

Penelitian ini meneliti tentang seberapa besar atau ada tidaknya pengaruh variabel independen (keunggulan produk tabungan Mudharabah) terhadap variabel, dependen (kepuasan nasabah)

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara pada rumusan masalah penelitian, jika rumusan masalah penelitian dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dinyatakan sementara sebab jawaban yang dikemukakan hanya didasarkan pada teori yang relevan dan tidak didasarkan fakta empiris yang telah diperoleh melalui pengumpulan data.²⁸

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan maka penulis mencoba memberikan jawaban yang sifatnya sementara yang akan diuraikan pada pembahasan selanjutnya dalam karya tulis ini yaitu :

H_0 : Tidak ada pengaruh keunggulan produk tabungan mudharabah terhadap tingkat kepuasana nasabah nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI)

H_1 : Ada pengaruh keunggulan produk tabungan mudharabah terhadap tingkat kepuasan nasabah menabung di bank syariah palopo.

²⁸Sofyan Siregar, *Statistic Parametric Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014): 99.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk penelitian yang menggunakan populasi atau sampel tertentu, penelitian menggunakan instrumen, analisis data bersifat kuantitatif, untuk menguji hipotesis lainnya²⁹. Alasan peneliti mengambil penelitian kuantitatif adalah untuk menguji pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

B. Lokasi dan waktu Penelitian

Lokasi dalam Penelitian ini dilakukan di Palopo pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Palopo, dengan Alasan lokasi yang strategis dan mudah dijangkau. Sedangkan waktu penelitian dimulai pada bulan Maret s/d April 2020.

C. Definisi Operasional

Adapun penjelasan mengenai operasional variabel yaitu memberikan suatu penjelasan yang diperlukan untuk mengukur variabel yang akan di bahas lebih jauh. Maka penulis menyusun variabel dengan menjelaskan indikatornya masing-masing sebagai berikut:

²⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D)*, (Alfabeta: Bandung, 2013):35-36.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Keunggulan Produk tabungan mdharabah	Yaitu suatu hal yang diterima pembeli sebagai pemenuhan kebutuhan yang memuaskan keinginan nasabah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja (<i>performance</i>), 2. Keistimewaan tambahan (<i>featur</i>s) 3. Keandalan (<i>reliability</i>) 4. Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>conformanceto specification</i>), 5. Daya tahan (<i>durability</i>), 6. Estetika (<i>asthetic</i>)³⁰
2.	Kepuasan nasabah	Yaitu tingkat perasaan dimana nasabah merasa bahwa harapannya telah terpenuhi dengan kinerja produk/jasa yang diterima dan sesuai dengan harapan nasabah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem keluhan dan usulan 2. Survey kepuasan konsumen 3. Analisis mantan pelanggan.³¹

D. Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.³² Dalam penelitian ini populasi yang akan dilakukan adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) sebanyak 2.796 nasabah yang menggunakan produk tabungan.³³

³⁰Tjiptono,Fandy. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta:Andy, 1997, hlm.25

³¹Kasmir, *Manajemen Perbankan* (cet.X;Jakarta;Rajawali press,2008), hlm 237-238

³²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Cet. 20, Bandung: Alfabeta, 2014): 80.

³³Pegawai Bank Syariah Mandiri Palopo

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.³⁴ Sampel berguna untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian karena penggunaan sampel dapat meminimalisir penggunaan biaya dan mempersingkat waktu penelitian.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik *incidental sampling*. *Sampling incidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.³⁵

Dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin³⁶

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

Keterangan:

N = Jumlah populasi

n = Jumlah sampel

e = Tingkat kesalahan (10%)

$$\begin{aligned} \text{Jadi: } n &= \frac{2796}{1+2796(0,1)^2} \\ &= \frac{2796}{1+(2796 \times 0,01)} \end{aligned}$$

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Cet. 20, Bandung: Alfabeta, 2014): 80.

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Alfabeta: Bandung, 2011): 85.

³⁶ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi II, (Jakarta: Rajawali Press, 2014): 78.

$$= \frac{2796}{28.96} = 97$$

Dengan N sebanyak 2.796 dan $e = 10\%$ (0,1) maka melalui penggunaan rumus tersebut, diperoleh jumlah sampel sebanyak 97 orang responden.

E. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan mengisi pertanyaan atau pernyataan. Pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner diukur dengan skala Likert (Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju).

Sangat tidak setuju = Skor 1

Tidak setuju = Skor 2

Tidak berpendapat = Skor 3

Setuju = Skor 4

Sangat setuju = Skor 5

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penyebaran kuesioner yang dibuat oleh peneliti dan diberikan kepada responden untuk menjawabnya.

Instrumen penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yang dapat digunakan dengan menggunakan skala pengukuran instrument yaitu skala *likert*. Skala likert sendiri bertujuan untuk menanyakan pandangan orang

lain atau dengan kata lain Skala likert di desain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala lima titik dengan panduan sebagai berikut :

Sangat tidak setuju = Skor 1

Tidak setuju = Skor 2

Tidak berpendapat = Skor 3

Setuju = Skor 4

Sangat setuju = Skor 5

Agar mendapatkan hasil penelitian yang memuaskan, peneliti menyusun rencana kisi-kisi instrument penelitian yang bertujuan untuk menunjukkan keterkaitan antara variabel-variabel dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, dari setiap variabel yang ada akan diberikan penjelasan.

Selanjutnya menentukan indikator yang akan di ukur hingga item pertanyaan seperti table 3.2 dibawah ini :

IAIN PALOPO

Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan
1.	Keunggulan Produk tabungan mudharabah (X)	1. Performance (Kinerja)	1. Produk Tabungan mudharabah di BSI memberikan kemudahan persyaratan dalam proses pembukaan 2. Produk Tabungan mudharabah di BSI memiliki setoran awal yang ringan
		2. Featurs (fitur)	3. Produk Tabungan mudharabah di BSI berfungsi sebagai investasi jangka panjang 4. Produk Tabungan mudharabah di BSI mempunyai daya tarik sendiri
		3. Realibility (keandalan)	5. Produk Tabungan mudharabah BSI memberikan kepuasan bagi nasabah 6. Produk Tabungan mudharabah BSI dapat diandalkan oleh nasabah untuk investasi jangka panjang
		4. Confirmity to specification (kesesuaian dengan spesifikaasi)	7. Produk Tabungan Mudharabah di BSI sesuai dengan kebutuhan nasabah
		5. Durability (Daya Tahan)	8. Produk Tabungan mudharabah di BSI memiliki jangka waktu yang fleksibel dalam menabung berdasarkan kesepakatan
		6. Aesthetics (estetika)	9. Nama dari Produk Tabungan mudharabah BSI mudah di ingat

IAIN PALOPO

Tabel 3.2 lanjutan

Variabel	Indikator	Pernyataan
2. Kepuasan Nasabah (Y)	1. Sistem keluhan dan Usulan	10. Bank Syariah Indonesia (BSI) menyediakan sarana untuk melakukan keluhan (komplain) seperti adanya customer service, call center dan kotak saran 11. Bank Syariah Indonesia (BSI) menyediakan fasilitas yang memadai 12. Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) tidak bersikap simpatik dalam menghadapi masalah (komplain) nasabah dalam hal transaksi perbankan
	2. Survey keputusan konsumen	13. Nasabah puas menggunakan dana dari bank karena menggunakan sistem bagi hasil 14. Kualitas pelayanan yang diberikan pegawai bank sesuai dengan harapan 15. Fasilitas yang ada di bank syariah sangat lengkap sehingga nasabah akan menggunakan jasa bank kembali
	3. Analisis mantan pelanggan	16. Bank Syariah Indonesia (BSI) menghubungi nasabah yang telah berhenti untuk meminta saran dalam memberikan pelayanan 17. Bank syariah meminta maaf atas pekayaan yang kurang memuaskan terhadap mantan pelanggan 18. Bank syariah menerima masukan dari mantan pelanggan

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*). Jika r hitung $>$ r table, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Meteran yang valid dapat digunakan untuk mengukur panjang dengan teliti, karena meteran memang alat untuk mengukur panjang. Meteran tersebut menjadi tidak valid jika digunakan untuk mengukur berat.³⁷ Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dilakukan pada 30 responden.

IAIN PALOPO

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Alfabeta: Bandung, 2011): 121.

Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Ket
1.	Keunggulan produk (X)	1	0,473	0,361	Valid
		2	0,423	0,361	Valid
		3	0,421	0,361	Valid
		4	0,663	0,361	Valid
		5	0,737	0,361	Valid
		6	0,737	0,361	Valid
2.	Kepuasan Nasabah	7	0,643	0,361	Valid
		8	0,602	0,361	Valid
		9	0,663	0,361	Valid
		1	0,504	0,361	Valid
		2	0,483	0,361	Valid
		3	0,499	0,361	Valid
		4	0,430	0,361	Valid
		5	0,615	0,361	Valid
		6	0,615	0,361	Valid
		7	0,427	0,361	Valid
		8	0,473	0,361	Valid
		9	0,411	0,361	Valid

Sumber : *Diolah menggunakan SPSS 25*

Berdasarkan hasil uji validitas dalam penelitian ini maka dapat diperoleh nilai R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} atau $R_{hitung} > 0,361$.

Maka dapat disimpulkan hasil uji validitas dalam penelitian ini dapat dikatakan valid.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur kuesioner dalam sebuah penelitian konstruk. Kuesioner dapat dilakukan *reliable* jika jawaban konsisten dari waktu ke waktu yang ditetapkan. Suatu variabel *reliable* jika nilai $(\alpha) > 0,60$.³⁸

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's	Ket
1.	Keunggulan produk tabungan Mudharabah (X)	0,762	Reliable
2.	Kepuasan nasabah	0,753	Reliable

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 21

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini maka dapat diperoleh nilai $(\alpha) > 0,60$ atau variabel keunggulan produk tabungan mudharabah (X) yaitu $0,762 > 0,60$ dan variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu $0,753 > 0,60$.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Teknik analisis data ini dilakukan pada

³⁸Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 87.

data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner/angket dan dapat digunakan untuk menganalisis data-data yang berbentuk angka dan perhitungan dengan menggunakan metode statistik. Data tersebut harus dikelompokkan berdasarkan kategori tertentu dengan menggunakan tabel untuk memudahkan dalam menganalisis data yang diperoleh dengan bantuan program SPSS 21.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel. Dari hasil uji normalitas data dapat diketahui sebaran data berdistribusi normal atau tidak sehingga berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal.

b. Uji linieritas

Tujuan di lakukannya uji linieritas adalah untuk mengetahui apakah antara variabel tak bebas (Y) dan variabel bebas (X) mempunyai hubungan linier. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan metode regresi linier.

Pada tahap ini kita menentukan seberapa besar peluang membuat risiko kesalahan dalam mengambil keputusan menolak hipotesis yang besar. Biasanya dilambangkan dengan yang sering disebut dengan istilah taraf signifikan. Dengan menggunakan criteria pengujian signifikansi:

Jika: $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima,

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak.³⁹

c. Uji heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas berarti varian variabel pada model regresi yang tidak sama. Sebaiknya, jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama atau konstan maka disebut homoskedastisitas.⁴⁰ Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Data yang terjadi heteroskedastisitas kebanyakan terjadi pada data yang menggunakan data miring crosssection karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran mulai dari yang kecil, sedang hingga yang besar.⁴¹

4. Analisis Regresi

Dalam penelitian ini analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana yang terdiri dari dua variabel, satu variabel yang berupa variabel yang terikat atau tergantung dan variabel kedua berupa variabel bebas. Model regresi sederhana :

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = Nilai prediksi dari variabel Y berdasarkan nilai variabel X

a = titik potong Y merupakan nilai bagi Y ketika X=0

³⁹Sofyan Siregar, *Statistic Parametric untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014): 178.

⁴⁰Zulfikar, *Pengantar Pasar Modal Dengan Pengantar Statistika*, (Yogyakarta: Depublish, 2016) h.163.

⁴¹Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 1*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas di Ponegoro, 2011): 139.

b = kemiringan atau slope atau perubahan rata-rata dalam y untuk setiap perubahan dari satu unit x , baik berupa peningkatan maupun penurunan

X = nilai variabel X yang dipilih

5. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikan Individual (Uji-t)

Berguna untuk mengetahui derajat atau kekuatan pengaruh antara variabel bebas (X) secara parsial (sendiri-sendiri) dengan variabel terikat (Y). Pengujian digunakan untuk membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} pada taraf signifikan 5% (0,05). Adapun persyaratan uji-t yaitu :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 diterima H_1 diterima, artinya variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat dan terdapat pengaruh antara kedua variabel yang hendak di uji.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima H_1 ditolak, artinya variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel terikat dan tidak terdapat pengaruh di kedua variabel yang hendak diuji.

b. Koefisien Determinasi (Uji- R^2)

Suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel independen dikatakan koefisien determinasi. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi bisa menjelaskan kebaikan dari model regresi untuk memprediksi variabel dependen. Nilai R^2 menunjukkan koefisien determinasi yang mengukur besar persentase perubahan variabel terikat yang

disebabkan oleh variabel bebas secara bersama-sama. Berikut ini adalah rumus untuk menghitung koefisien determinasi :

$$R = r^2 \times 100\%$$



IAIN PALOPO

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Indonesia (BSI)(BSI) sejak awal pendiriannya. Pada kehadiran BSI telah muncul sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis yang luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di indonesia. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan suatu penggabungan (*merger*) 4 bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank bernama PT Bank Mandiri(Persero) pada tanggal 31 Juli 1999.

Kebijakan penggabungan tersebut menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri(Persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk

tim pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim inilah yang bertujuan untuk mengembangkan layanan suatu perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No.10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah(dual banking system).

Tim pengembangan perbankan syariah memandang bahwasanya pemberlakuan UU tersebut ialah momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karena itu, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan dari usaha BSB berubah dari bank konvensional menuju bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagaimana telah tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No.23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No.1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No.1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, Pt Bank Syariah Indonesia (BSI) telah resmi beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Indonesia (BSI) hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Indonesia

(BSI) dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSI hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

2. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo

Perbankan ialah suatu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yakni menerima simpanan uang, meminjamkan uang dan mengirimkan jasa uang. Sebelum Bank Syariah Indonesia (BSI) dibangun di kota Palopo, telah jauh sebelumnya pihak bank-bank mengadakan pengamatan dan observasi mengenai kelayakan pembangunan tersebut, setelah uji kelayakan itu dilakukan kemudian hasilnya positif, maka keputusan bahwa kota Palopo ini layak untuk didirikan Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Palopo.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo didirikan pada tahun 2010. Bank Syariah ini didirikan atas dasar landasan Islam dengan bertujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan bank syariah di kota Palopo sekaligus membuka bisnis yang secara syariah untuk masyarakat. Pada bulan Februari 2017, kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang pembantu Palopo dipindahkan pada Jl. Dr. Ratulangi karena kondisi kantor yang sudah tidak memadai dengan jumlah karyawan yang meningkat sejak didirikan dan semakin berkembang dan tampil sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya.

Dalam tradisi dengan perkembangannya bank syariah melakukan bisnis yang berhubungan dengan transaksi keuangan dengan acuan Bank Islam yaitu :

- a. Larangan riba dalam berbagai bentuk transaksi.

- b. Melakukan suatu kegiatan usaha dan perdagangan berdasarkan perolehan keuntungan yang sah.
- c. Memberikan zakat ataupun infaq atas keuntungan yang diperoleh.

Selain itu, kedatangan Bank Syariah Indonesia (BSI) disambut dengan baik oleh masyarakat kota Palopo. Dengan tujuan untuk memperkenalkan kepada masyarakat bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) tidak kalah dengan bank-bank konvensional. Karena pada bank konvensional itu sendiri. Fungsi bank syariah itu sendiri ialah membantu kalangan masyarakat dalam pembiayaan usaha kecil maupun menghimpun dan masyarakat.

3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo

a. Visi.

1) Bank Syariah Terdepan

Menjadi bank syariah yang selalu unggul dan terdepan dikalangan masyarakat diantara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, SME, commercial, dan corporate.

2) Bank Syariah Modern

Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah. Untuk mewujudkan visi tersebut, maka Bank Syariah Indonesia (BSI) menetapkan enam misi tersebut.

b. Misi

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

4. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Palopo

a. *Branch Manajer*

- 1) Memastikan tercapainya target bisnis cabang yang telah ditetapkan berikut unit kerja dibawah kordinasinya meliputi pendanaan, pembiayaan, *feebased*, dan laba bersih secara kuantitatif dan kualitatif.
- 2) Memastikan kepatuhan tingkat kesehatan dan prudentialitas seluruh aktivitas cabang
- 3) Mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi secara langsung unit-unit kerja menurut tugasnya antara lain pelayanan nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan administrasi di lingkungan cabang dan cabang pembantu.

b. *Mikro Banking Manajer (MBM)*

Memastikan tercapainya target bisnis, Memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi *performing financing*, Memastikan pelaksanaan penagihan, restrukturisasi dan *recovery* nasabah, Memastikan kelengkapan, kerapian dan keamanan dari dokumentasi.

c. *Branch Operasional Service Manajer (BOSM)*

Memastikan layanan nasabah yang optimal dan sesuai standar, Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai ketentuan, Memastikan ketersediaan likuiditas, Memastikan terkendalinya biaya operasional dengan *efisien* dan *efektif*, Mengesahkan pembukaan dan penutupan rekening, Melakukan *approval* dan *complaint managemensystem*, Melakukan permintaan kartu ATM instan dan regular.

d. *Consumer Banking Relationship Manajer (CBRM)*

Meningkatkan pertumbuhan *portofolio* pendanaan pembiayaan dan *fee based* pada *segmen consumer*, Memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar, Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga, Membuat rencana kerja dan pengembangan *bussines network* dengan *branch manajer*, Memastikan tersedianya data laporan *monitoring portofolio* dana pembiayaan dan produk keagenan.

e. *Pausing officer (PO)*

Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai, Memastikan kualitas (kadar barang yang dijaminkan), Menindaklanjuti permohonan pembiayaan gadai sesuai dengan ketentuan, Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan gadai, Memutakhirkan dokumen dan data nasabah sesuai dengan ketentuan, Memenuhi segala standar layanan gadai.

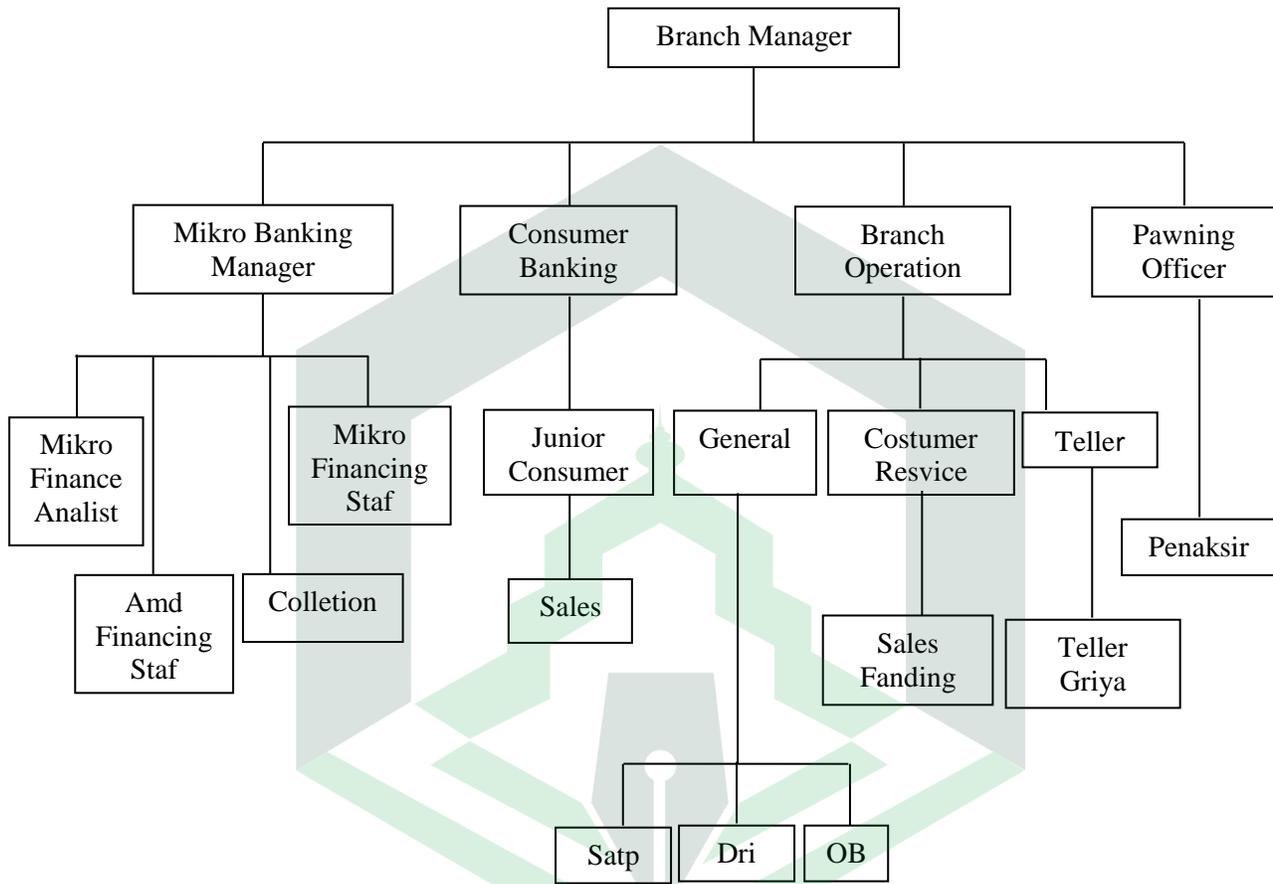
f. *Mikro finance analist (MFA)*

Melakukan verifikasi usaha, kelayakan usaha dan penilaian agunan, Melakukan kunjungan ke lokasi usaha dan agunan, Melakukan penilaian agunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Melakukan penginputan pada sistem aplikasi FAS sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Membuat NAF melalui *system* FAS atau manual berdasarkan hasil verifikasi dan penilaian agunan, Menyampaikan laporan bulanan ke unit risk, Melakukan *monitoring* atas kinerja pembiayaan sesuai yang dikelola

g. *Customer Service Representatif (CSR)*

Memberikan informasi produk dari jasa BSI pada nasabah, Memproses permohonan pembukuan dan penutupan rekening tabungan, giro, dan deposito, Mengelola kartu ATM dan surat berharga, Menginput data *customer* dan *loan facility* yang lengkap dan akurat.

Gambar4.1
Struktur Organisasi PT.Bank Syariah Indonesia (BSI)Cabang Palopo



Sumber Gadai Emas Bank Syariah Indonesia (BSI)Kota Palopo

IAIN PALOPO

B. Deskripsi Data Responden

1. Umur/Usia Responden

Adapun karakteristik responden berdasarkan umur atau usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur/Usia

No	Umur/Usia	Tanggapan Orang	Responden Presentase (%)
1.	18-20 Tahun	26	26%
2.	21-23 Tahun	15	15%
3.	24-26 Tahun	21	21%
4.	27-30 Tahun	25	25%
5.	>31 Tahun	10	10%
Total		97	97 %

Sumber :Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil olahan data primer mengenai karakteristik responden yang berdasarkan umur/usia, maka jumlah responden terbesar adalah responden berumur 18-20 tahun yakni 26 orang atau 26%, responden yang berumur 21-23 tahun yakni 15 orang atau 15%, responden yang berumur 24-26 tahun yakni 21 orang atau 21%, dan responden yang berumur 27-30 tahun yakni 25 orang atau 25%, sedangkan >31 tahun yakni 10 orang atau 10%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata pengguna keunggulan produk tabungan mudharabah terhadap kepuasan nasabah dengan karakteristik responden yang berdasarkan umur/usia didominasi yang berumur 18-20 tahun.

2. Pekerjaan

Adapun karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Tanggapan Orang	Responden Presentase (%)
1.	Dokter	2	2 %
2.	IRT	5	5 %
3.	PNS	10	10 %
4.	Karyawan Swasta	5	5 %
5.	Wiraswasta	39	39 %
6.	Pelajar/ Mahasiswa (i)	36	36 %
Total		97	97 %

Sumber :Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil olahan data primer mengenai karakteristik responden yang berdasarkan pekerjaan, maka jumlah responden terbesar adalah responden wiraswasta yakni 39 orang atau 39%, responden yang pelajar/mahasiswa (i) yakni 36 orang atau 36%, responden yang PNS yakni 10 orang atau 10%, responden karyawan swasta yakni 5 orang atau 5% dan responden IRT yakni 5 orang atau 5%, sedangkan Dokter yakni 2 orang atau 2%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata pengguna keunggulan produk tabungan mudharabah terhadap kepuasan nasabah dengan karakteristik responden yang berdasarkan pekerjaan didominasi yang Wiraswasta.

C. Hasil Penelitian

1. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh antara variabel bebas atau *independen* terhadap variabel terikat atau dependen yang menghasilkan distribusi normal atau tidak yang terdapat dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan uji *one-simple kolmogorov-smirnov*. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05. Adapun hasil uji *one-sample kolmogorov-smirnov test* sebagai berikut :

Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,90574021
Most Extreme Differences	Absolute	,076
	Positive	,038
	Negative	-,076
Kolmogorov-Smirnov Z		,760
Asymp. Sig. (2-tailed)		,611

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode *one-simple kolmogrov smirnov* didapatkan hasil signifikansi sebesar 0,611 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 atau ($0,611 > 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji tes normalitas pada penelitian ini terdistribusi normal.

b) Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *Test for Linearity* pada SPSS 21. Untuk hasil dari pengujian linearitas yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.4 Hasil Uji Linier

			ANOVA Table				
			Sum of		Mean		
			Squares	df	Square	F	Sig.
KEPUASAN	Between	(Combined)	772,999	19	40,684	2,756	,001
NASABAH *	Groups	Linearity	443,884	1	443,884	30,066	,000
KEUNGGKULAN		Deviation					
PRODUK	from		329,114	18	18,284	1,238	,252
MUDHARABAH		Linearity					
Within Groups			1181,111	80	14,764		
Total			1954,110	99			

Sumber: Output SPSS

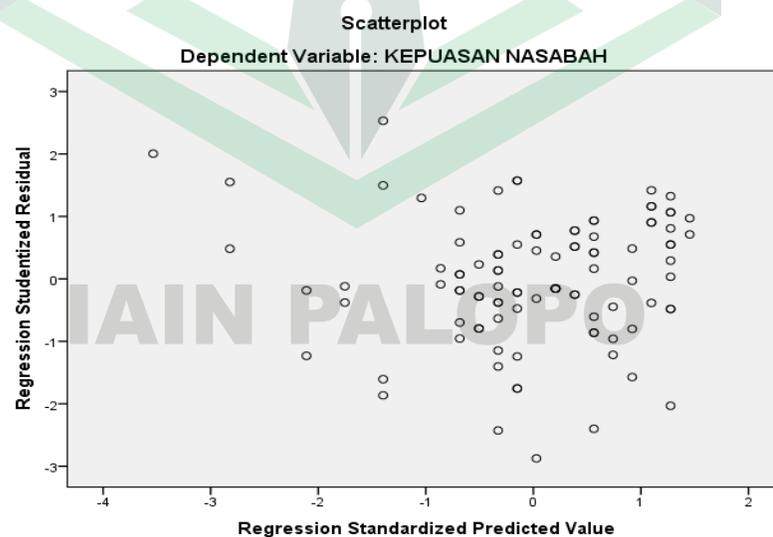
Berdasarkan hasil uji linearitas didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,252 nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Sehingga data tersebut dapat

dipastikan kedua buah variabel tersebut memiliki hubungan linear yang signifikan, hal tersebut berarti bahwa perubahan yang terjadi pada variabel terikat dengan membentuk garis linear.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk terjadi ketidaksamaan varian dari residual model regresi. Data yang baik pada penelitian adalah data yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau data terjadi heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas terjadi jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama atau konstan. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode *scatterplot*. Adapun hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

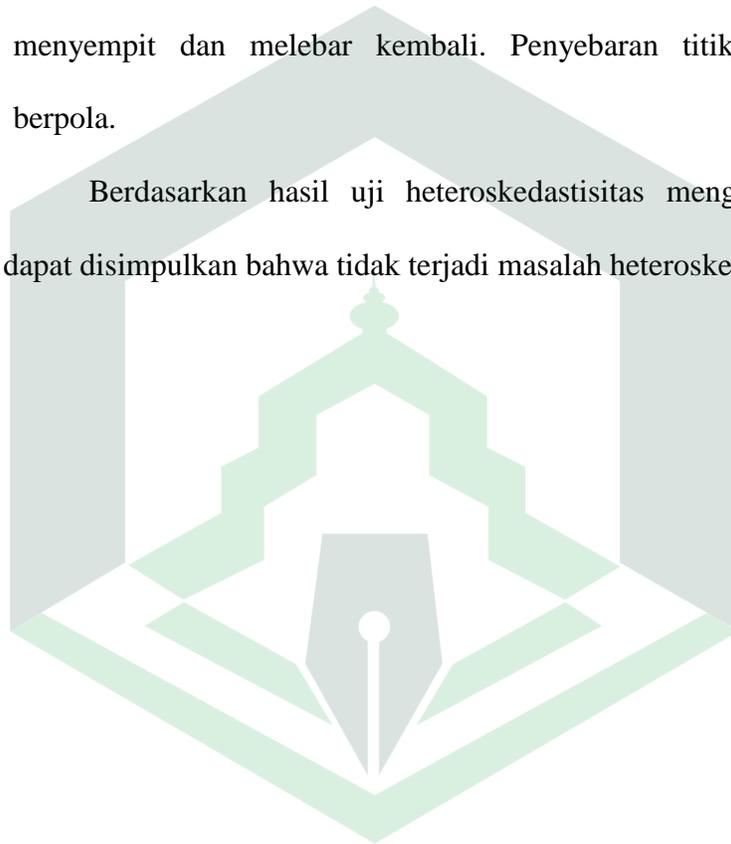


Sumber: output SPSS

Berdasarkan output scatterplot di atas dapat diketahui bahwa :

- 1) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0
- 2) Titik-titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode scatterplot dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.



IAIN PALOPO

d) Uji Regresi Sederhana

Tabel 4.6 Hasil uji regresi sederhana

Coefficients ^a						
Unstandardized						
Model		Coefficients		Standardized		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	23,273	2,619		8,887	,000
	KEUNGGKULAN PRODUK MUDHARABAH	,377	,070	,477	5,367	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: output SPSS

Berdasarkan data tabel diatas dapat dilihat kolom B pada *constant* (a) adalah 123,273, sedangkan keunggulan produk mudharabah (b) 0,377 sehingga persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + Bx$$

$$Y = 23,273 + 0,377x$$

Angka 23,273 adalah nilai konstanta (a) yang menunjukkan jika tidak ada kenaikan dari variabel keunggulan produk mudharabah , maka keputusan pembelian akan mencapai nilai 23,273, sedangkan angka 0,377 merupakan koefisien regresi yang menunjukkan bahwa jika terdapat penambahan 1 angka pada variabel keunggulan produk mudharabah, maka akan ada kenaikan tingkat kepuasan nasabah sebesar 0,377.

Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Kriteria uji parsial (uji t) jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ untuk derajat bebas (df) = n - k - 1 adalah 97 - 1 - 1 = 95. Berdasarkan tabel distribusi “t” diperoleh $t_{0,025,97} = 1,984$.

Selain t_{hitung} dapat menggunakan signifikan penelitian $< 0,05$.

Tabel 4.7 Hasil uji parsial (uji t)

Hasil output SPSS Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah Indonesia (BSI).

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Std. Error	Standardized Coefficients		Sig.
	B			Beta	T	
1	(Constant)	23,273	2,619		8,887	,000
	KEUNGGKULAN					
	PRODUK	,377	,070	,477	5,367	,000
	MUDHARABAH					

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: output SPSS

Berdasarkan uji parsial (Uji t) pada tabel *coefficients* menunjukkan bahwa hasil signifikansi dari variabel keunggulan produk mudharabah (X) sebesar 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau 0,000 $< 0,05$ dan jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 5,367 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984 atau $5,367 > 1,984$. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh keunggulan

produk tabungan mudhaarabah terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI).

b. Uji Determinasi (R^2)

Tabel 4.5 Hasil uji R^2 (Determinasi)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,477 ^a	,227	,219	3,926

a. Predictors: (Constant), KEUNGGKULAN PRODUK MUDHARABAH

Sumber : output SPSS

Dari hasil uji koefisien determinasi (R Square) pada tabel 4.5 tersebut jika dilihat dari output *model summary*, dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,227 (nilai 0,227 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu $0,477 \times 0,477 = 0,227$). Besarnya angka koefisien determinasi (R square) 0,227 atau sama dengan 22,7%. Angka tersebut mengandung arti bahwa keunggulan produk mudharabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 22,7%. Sedangkan sisanya ($100\% - 22,7\% = 77,3\%$) di pengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi ini. Besarnya pengaruh variabel lain ini sering disebut eror (e).

D. Pembahasan

Penelitian ini akan membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana pengaruh keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI)?. Untuk menjawab rumusan masalah penelitian maka peneliti menggunakan data primer dengan teknik pengumpulan data yaitu penyebaran angket atau kuesioner kepada responden dengan sampel yang telah ditentukan sebanyak 97 sampel.

Adapun perbandingan hasil penelitian terdahulu dengan hasil penelitian penulis sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa Pengaruh Keunggulan Produk tabungan mudharabah mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, hasil penelitian ini menolak hasil penelitian yang dilakukan oleh Miming Okta Nur Aini yang menunjukkan bahwa Tidak terdapat pengaruh antara Keunggulan Produk terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Septianan Dwi Exmawati menunjukkan bahwa keunggulan produk (variabel X) mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Muamalat Tulungagung (variabel Y), hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menunjukkan bahwa Kunggulan produk tabungan mudharabah mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah dimana pada kedua penelitian ini memiliki variabel yang sama namun pada lokasi yang berbeda.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Rifqy H menunjukkan bahwa keunggulan produk (variabel X) mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Muamalat Tulungagung (variabel Y), hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menunjukkan bahwa Keunggulan produk tabungan mudharabah mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan penyebaran angket atau kuesioner yang diajukan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)KCP Palopo, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa keunggulan produk tabungan mudharabah memiliki pengaruh secara signifikan dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI)KCP Palopo. kesimpulan ini didasarkan pada hasil pengujian dengan menggunakan analisis regresi sederhana yang memberikan koefisien regresi positif untuk variabel keunggulan produk mudharabah yakni sebesar 0,377. Koefisien regresi ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan keunggulan produk tabungan mudharabah sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,377 satuan.

Adapun pengaruh keunggulan produk tabungan mudharabah terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI)KCP Palopo adalah sebesar 0,227, nilai ini berarti bahwa sebesar 22,7% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh keunggulan produk tabungan mudharabah yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia (BSI)KCP Palopo, sedangkan sisanya sebesar 77,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil ini terlihat bahwa keunggulan produk mudharabah yang dimiliki Bank Syariah Indonesia (BSI)KCP Palopo dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menabung. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI)KCP Palopo maka nasabah akan semakin merasa puas terhadap menggunakan produk yang diberikan terkhususnya produk mudharabah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Didik Isnadi dengan hasil penelitian bahwa ada pengaruh yang searah antara keunggulan produk dengan kepuasan nasabah.⁴² Hal ini dapat mendukung penelitian Mital et al yang menunjukkan bahwa diferensiasi yang menjadi keunggulan produk berpotensi untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Variabel keunggulan produk merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah dan mempunyai pengaruh signifikan terhadap hasil penelitian yang dilakukan.

IAIN PALOPO

⁴² Didik Isnadi, *"Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing terhadap Nilai Nasabah dan Keunggulan Produk dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (studi Kasus pada PT. Bank BRI Kantor Cabang Pekalongan"*, Tesis Magister Manajemen Universitas Diponegoro, 2020, h. 98.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh keunggulan produk tabungan mudharabah terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI). Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial (uji T) menunjukkan bahwa hasil signifikan dari variabel keunggulan produk tabungan mudharabah (variabel X) sebesar 0,00 dimana hasil tersebut < dari 0.05. Dan jika dilihat dari nilai $T_{hitung} 5,367 > T_{tabel}$ sebesar 1,984. Hal tersebut menjadi bukti nyata bahwa keunggulan produk tabungan mudharabah menjadi salah satu asset berharga yang dapat membawa perusahaan menuju puncak kesuksesan bank. Semakin unggul produk yang di miliki maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan yang dimiliki oleh nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI).

B. Saran

1. Saran untuk bank

Perusahaan Bank Syariah Indonesia (BSI) di harapkan agar dapat terus menjunjung tinggi nilai keislaman berdasarkan Al-Quran dan Hadist dan mempertahankan atau meningkatkan kinerja bank. Bank Syariah Indonesia (BSI) harus selalu mengelola dan meningkatkan keunggulan produk karena salah satu

faktor dari kesuksesan nasabah untuk menabung di bank adalah dengan meningkatkan sebuah *brand image* yang dimiliki bank. Keunggulan produk memiliki peranan penting dalam keputusan nasabah menabung di suatu bank.

2. Saran untuk penelitian selanjutnya

Peneliti mengharapkan penelitian lanjutan dengan menambah variabel-variabel lain diluar variabel yang telah ditulis di dalam penelitian ini, agar memperoleh hasil yang variatif dan beragam dan diharapkan mampu memperkuat penelitian terdahulu.



IAIN PALOPO

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Ascarya, Diana yumanit. *Bank Syariah: Gambaran Umum*. (Jakarta: pusat pendidikan dan studi kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, 2005
- Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Kasmir. *Manajemen Peerbankan*. Jakarta: Rajawali Press. 2008.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta : PT.Prenhallindo, 2002.
- Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014.
- Mustofa, Imam. *Fiqih Muamalah Kontemporer*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016.
- Purbayu Budi Santosa dan Ashari. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Edisi 1 Yogyakarta: Andi, 2007.
- Siregar Sofyan, *Statistic Parametric Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Cet. 20. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andy, 1997
- Suliyanto. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi Dengan Spss*. Yogyakarta: Andi, 2011.
- Sekaran, Uma. *Research Mhetods For Business (Metodologi Penelitian Untuk Bisnis)*. Buku 1 Edisi 4: Salemba Empat, 2015.
- Alamiyah, Indah. Penerapan Akad Mudharabah Muthlaqah Pada Produk BSI di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Semarang. *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*: Semarang, 2018.

- Alameda, Rury. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Nasabah. *Skripsi FISIP*:Pekanbaru.2017
- Andianto, Muhammad Tegar.Penerapan Sistem Bagi Hasil Mudharabah, Deposito Mudharabah, Serta Giro Wadiah.*Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*:Surakarta, 2014.
- Febriasti Roose Hamidah. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menabung Di Bank Syariah Indonesia (BSI)Yogyakarta.*Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum*. Yogyakarta, 2014.
- Hartama, Dwi Prasetya.Strategi Penghimpunan Dana Pada Produk Tabungan BSI dengan Akad Mudharabah Muthlaqah Di Bank Syariah.*Skripsi Ekonomi Dan Bisnis Islam*: Medan, 2017.
- Hastuti,Nurwidi. Pengaruh Bagi Hasil, Pelayanan, Akad, Kepercayaan dan Citra Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Mudharabah.*Skripsi Syariah dan Hukum*: Yogyakarta, 2013.
- Layyinah, Lina. Pengaruh Produk Pembiayaan Mudharabah dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamlat Indonesia Cabang Cirebon. *Skripsi IAIN Syekh Nurjati Cirebon*:Cirebon, 2012.
- Rifqy, Ahmad H. Analisis Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Nilai Nasabah dan Keunggulan Produk dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah. *Skripsi Program Pascasarjana*.2007
- Utomo, Budi. Analisis Pembiayaan Mudharabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik. *Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam*:Salatiga,2014.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). “Statistik Perbankan Syariah 2015”.<https://www.ojk.go.id>.
- Penjelasan PBI No.9/19/PBI 2007.tentang “pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa bagi bank syariah”. 2007.<https://www.bi.go.id>
- Tim penyusun kamus.“Kamus Besar Bahasa Indonesia”. Jakarta: Balai Pustaka, 2007.<https://kbbi.kemdikbud.go.id>.
- <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan#>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil Kuesioner Penelitian
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
4. Surat keputusan (SK)
5. Surat Izin Penelitian
6. Berita Acara Ujian Proposal Skripsi



IAIN PALOPO

KUESIONER

Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Indonesia (BSI)

Kepada Yth,.....

Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Nama : Nurul Pratiwi
 NIM : 16 0402 0001
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Palopo

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya mengenai **"Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI)"**. Kali ini, saya selaku peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner. Berikut kuesioner yang saya ajukan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu/Saudara/I karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kesediannya saya ucapkan terima kasih.

Wasalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis,

NurulPratiwi
 NIM. 16.0402.0001

A. Petunjuk Pengisian

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu membaca setiap butir pernyataan dengan cermat.
2. Silahkan beri tanda *check list* (✓) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu alternative jawaban.
4. Jika ada kesalahan dalam memilih alternative jawaban, beri tanda (X) pada kolom yang salah kemudian beri tanda *check list* (✓) pada kolom yang sesuai.
5. Semua pernyataan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun yang lewat.

B. Keterangan Jawaban

Untuk menjawab pertanyaan berikut, silahkan disesuaikan dengan pengalaman anda selama menggunakan jasa layanan keuangan. Skala penilaian adalah sebagai berikut.

SINGKATAN	KETERANGAN	NILAI
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
TB	Tidak Berpendapat	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

I. KEUNGGULAN PRODUK

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	TB	TS	STS
		5	4	3	2	1
PERFORMANCE (KINERJA)						
1	Produk Tabungan mudharabah di BSI memberikan kemudahan persyaratan dalam proses pembukaan					
2	Produk Tabungan mudharabah di BSI Palopo memiliki setoran awal yang ringan					
FEATURS (FITUR)						
3	Produk Tabungan mudharabah di BSI Palopo berfungsi sebagai investasi jangka panjang					
4	Produk Tabungan mudharabah di BSI Palopo mempunyai daya tarik sendiri					
REALIBILITY (KEANDALAN)						
5	Produk Tabungan mudhaarabah BSI Palopo memberikan kepuasan bagi nasabah					
6	Produk Tabungan mudharabah BSI Palopo dapat diandalkan oleh nasabah untuk investasi jangka panjang					
CONFIRMITY TO SPECIFICATION (KESESUAIAN DENGAN SPESIFIKAASI)						
7	Produk Tabungan mudharabah di BSI Palopo sesuai dengan kebutuhan nasabah					
DURABILITY (DAYA TAHAN)						
8	Produk Tabungan mudharabah di BSI Palopo memiliki jangka waktu yang fleksibel dalam menabung berdasarkan kesepakatan					
AESTHETICS (ESTETIKA)						
9	Nama dari Produk Tabungan mudharabah BSI Palopo mudah di ingat					

II. KEPUASAN NASABAH

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	TB	TS	STS
		5	4	3	2	1
SISTEM KELUHAN DAN USULAN						
1	Bank Syariah Indonesia (BSI) menyediakan sarana untuk melakukan keluhan (komplain) seperti adanya customer service, call center dan kotak saran					
2	Bank Syariah Indonesia (BSI) menyediakan fasilitas yang memadai					
3	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) bersikap simpatik dalam menghadapi masalah (komplain) nasabah dalam hal transaksi perbankan					
SURVEY KEPUASAN KONSUMEN						
4	Nasabah puas menggunakan dana dari bank karena menggunakan sistem bagi hasil					
5	Fasilitas yang ada di bank syariah sangat lengkap sehingga nasabah akan menggunakan jasa bank kembali					
6	Kualitas pelayanan yang diberikan pegawai bank sesuai dengan harapan					
ANALISIS MANTAN PELANGGAN						
7	Bank Syariah Indonesia (BSI) menghubungi nasabah yang telah berhenti untuk meminta saran dalam memberikan pelayanan					
8	Bank syariah menerima masukan dari mantan pelanggan					
9	Bank syariah meminta maaf atas pelayanan yang kurang memuaskan terhadap mantan pelanggan					

~ TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA ~

HASIL KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK TABUNGAN
MUDHARABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH
MENABUNG DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)

RESPONDEN	DATA RESPONDEN																			
	KEUNGGULAN PRODUK TABUNGAN MUDHARABAH										KEPUASAN NASABAH									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Y
1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33	4	3	3	4	4	4	4	4	5	35
2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34	3	2	4	4	4	4	4	4	4	33
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	4	4	5	4	3	4	4	4	5	37
5	3	5	4	3	3	4	4	4	4	34	4	4	4	3	4	4	5	5	4	37
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	5	4	4	5	4	5	5	5	5	42
7	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29	3	4	1	3	3	3	3	3	4	27
8	2	2	2	2	3	2	3	3	2	21	4	2	5	5	3	4	3	3	4	33
9	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	5	5	5	4	5	4	4	4	40
10	4	4	3	4	2	4	4	4	3	32	4	4	5	4	4	3	4	4	3	35
11	5	3	5	4	4	4	4	4	5	38	3	2	5	5	4	4	5	5	4	37
12	4	5	5	4	3	4	5	5	5	40	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40
13	4	4	5	4	4	3	4	4	5	37	5	3	5	4	4	3	5	5	5	39
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	4	4	5	3	3	3	3	3	5	33
15	4	4	5	4	4	5	5	5	5	41	5	5	1	4	4	4	3	3	5	34
16	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42	4	5	1	4	4	5	4	4	2	33
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	1	3	3	5	4	4	4	32
18	4	5	5	4	4	3	5	5	5	40	5	3	5	4	3	5	5	5	4	39
19	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38	5	4	1	4	3	5	5	5	5	37

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

44	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	5	5	4	44	
45	5	5	5	5	4	4	5	5	5	43	5	4	5	5	5	5	5	4	43	
46	4	5	5	5	4	4	5	5	5	42	5	4	5	4	3	4	3	3	5	36
47	5	4	4	4	4	5	4	4	4	38	5	5	4	5	4	4	4	4	39	
48	4	4	5	4	4	4	5	5	5	40	2	4	5	4	4	2	2	2	4	29
49	5	5	5	4	4	3	4	4	5	39	4	5	4	4	5	4	5	5	4	40
50	4	5	5	4	3	4	5	5	5	40	4	4	5	3	3	4	4	4	4	35
51	4	5	4	4	4	5	5	5	4	40	5	5	5	5	4	4	5	5	3	41
52	5	5	3	5	5	3	3	3	3	35	1	5	3	5	3	3	3	3	5	31
53	5	3	3	3	4	5	4	4	3	34	4	4	4	5	4	3	3	3	3	33
54	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32	5	5	3	5	3	3	4	4	4	36
55	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34	4	3	4	4	3	4	5	5	3	35
56	4	5	4	4	3	3	4	4	4	35	5	4	4	5	4	4	4	4	4	38
57	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	4	4	4	2	3	5	4	4	5	35
58	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44	4	3	5	3	4	4	5	5	5	38
59	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33	4	4	4	2	4	4	3	3	4	32
60	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
61	5	4	4	4	4	5	4	4	4	38	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
62	4	4	5	4	4	4	5	5	5	40	5	5	5	5	2	5	5	5	5	42
63	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	5	4	5	4	5	4	5	5	5	42
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43
65	3	4	4	3	3	4	4	4	4	33	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
66	1	1	1	5	5	5	5	5	1	29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
67	5	1	5	5	5	5	5	5	5	41	5	5	5	1	1	5	5	5	5	37

92	4	5	5	3	4	5	5	5	5	41	4	3	5	4	3	5	3	3	5	35
93	3	4	4	3	3	4	4	4	4	33	4	3	4	4	4	4	4	4	5	36
94	4	4	4	4	4	5	3	3	4	35	5	4	3	4	4	3	4	4	4	35
95	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
96	4	4	4	4	3	4	3	3	4	44	5	5	5	5	4	4	5	5	5	43
97	3	4	4	4	3	4	4	4	4	42	5	2	4	5	5	5	5	5	5	41



IAIN PALOPO

	Sig. (2-tailed)	,269	,094	,457	,017	0,000		,000	,000	,017	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X7	Pearson Correlation	,177	,183	,063	,298**	,525**	,525**	1	,414**	,298**	,643**
	Sig. (2-tailed)	,084	,072	,538	,003	,000	,000	,000	,000	,003	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X8	Pearson Correlation	,089	,152	,089	,226*	,475**	,475**	,414**	1	,226*	,602**
	Sig. (2-tailed)	,387	,138	,387	,026	,000	,000	,000	,026	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X9	Pearson Correlation	,360**	,008	,237*	1,000**	,242*	,242*	,298**	,226*	1	,663**
	Sig. (2-tailed)	,000	,936	,020	0,000	,017	,017	,003	,026	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
TOTAL	Pearson Correlation	,473**	,423**	,421**	,663**	,737**	,737**	,643**	,602**	,663**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

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

C. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	,234*	,164	,360**	,113	,113	,039	,135	,101	,504**
	Sig. (2-tailed)		,021	,109	,000	,269	,269	,706	,186	,323	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y2	Pearson Correlation	,234*	1	,377**	,008	,171	,171	,012	,043	,112	,483**

TOTAL	Pearson Correlation	,504**	,483**	,499**	,430**	,615**	,615**	,427**	,473**	,411**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

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

1. Uji Reliabilitas

c. Variabel Keunggulan Produk Tabungan Mudharabah (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,762	10

d. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,753	10

IAIN PALOPO

Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag

Dr. Adzan Noor Bakri, S.E. Sy., MA.Ek

Dr. Hj. Ramlah M, M.M.

Muzayyanah Jabani, ST.,M.M.

NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp :

Hal : Skripsi a.n Nurul Pratiwi

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di-

Palopo

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Nurul Pratiwi

NIM : 16 0402 0001

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

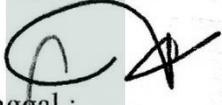
Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Mudharabah Terhadap
Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI)

maka naskah skripsi tersebut dinyatakan sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian disampaikan untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

1. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag. Penguji I	() tanggal :
2. Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy., MA.Ek. Penguji II	() tanggal :
3. Dr. Hj. Ramlah M., M.M Pembimbing I/Penguji	() tanggal :
4. Muzayyanah Jabani, ST., MM Pembimbing II/Penguji	() tanggal :

IAIN PALOPO

SURAT KEPUTUSAN (SK)



SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR : 103 TAHUN 2019
TENTANG
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang** : a. Bahwa demi kelancaran proses penyusunan dan penulisan skripsi bagi mahasiswa strata S1, maka dipandang perlu dibentuk Tim Pembimbing Penyusunan dan penulisan skripsi.
b. Bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Tim Dosen Pembimbing sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo;
- Memperhatikan** : DIPA IAIN Palopo Tahun Anggaran 2019
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** : KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
- Pertama** : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas;
- Kedua** : Tugas Tim Dosen Pembimbing Penyusunan dan Penulisan Skripsi adalah : membimbing, mengarahkan, mengoreksi, serta memantau penyusunan dan penulisan skripsi mahasiswa berdasarkan panduan penyusunan skripsi dan pedoman akademik yang ditetapkan pada Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Ketiga** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2019
- Keempat** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pembimbingan atau penulisan skripsi mahasiswa selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan didalamnya.
- Kelima** : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Palopo
Pada Tanggal : 30 Oktober 2019

a.n. Rektor
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO NO : 103 TAHUN 2019
TENTANG
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI
MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- I. Nama Mahasiswa : Nurul Pratiwi
NIM : 16 0402 0001
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
- II. Judul Skripsi : **Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan BSM Mudharabah terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo.**
- III. Tim Dosen Pembimbing :
- A. Pembimbing Utama (I) : Dr. Hj. Ramlah M, M.M.
B. Pembantu Pembimbing (II) : Muzayyanah Jabani, ST., M.M.

Palopo, 30 Oktober 2019

a.n. Rektor
Dekan,

IAIN PALOPO

↓ Ramlah M





PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN

NOMOR : 258/IP/DPMPSTP/III/2020

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK;
2. Peraturan Mendagri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Mendagri Nomor 7 Tahun 2014;
3. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama	: NURUL PRATIWI
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Lamasi Pantai Kab. Luwu
Pekerjaan	: Mahasiswa
NIM	: 16 0402 0001

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK MUDHARABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENABUNG DI BANK SYARIAH MANDIRI PALOPO

Lokasi Penelitian	: BANK SYARIAH MANDIRI PALOPO
Lamanya Penelitian	: 02 Maret 2020 s.d. 02 Mei 2020

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
 Pada tanggal : 03 Maret 2020
 a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP



ANDI AGUS MANDASINI, SE, M.AP
 Pangkat : Penata
 NIP : 19780805 201001 1 014



Tempusahan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan KesLang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI



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

Jl. Agatis Kel. Balandai Kec. Bara Kota Palopo 91914
E-mail: iainpalopo.ac.id Web: febi@iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari Jumat Tanggal, Dua Puluh Satu Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh telah dilaksanakan Ujian Seminar Proposal Mahasiswa :

Nama : Nurul Pratiwi
NIM : 16 0402 0001
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Keunggulan Produk Mudharabah terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menabung di Bank Syariah Mandiri Palopo.

Dengan hasil Skripsi: *Seminar*

- Proposal di tolak dan Seminar Ulang
- Proposal di terima tanpa Perbaikan
- Proposal diterima dengan Perbaikan
- Proposal tambahan tanpa Seminar Ulang

Demikian Berita Acara ini dibuat untk digunakan sebagaimana mestinya

Palopo, 21 Februari 2020

Dosen Pembimbing I

Dr. Hji. Ransyah M., M.M.

Dosen Pembimbing II

Muzayyanah Jabani, ST., M.M.

Mengetahui,
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Hendra Safri, SE., M.M.

RIWAYAT HIDUP



Nurul Pratiwi, lahir di Keppe pada tanggal 01 Februari 1999, penulis merupakan anak ke 3 (tiga) dari 3 (tiga) bersaudara dari pasangan seorang ayah Ambo Syarifuddin dan ibu Nurwati. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Desa Lamasi Pantai Kecamatan Walenrang Timur Kabupaten Luwu. Pendidikan dasar diselesaikan pada tahun 2012 di MI 25 Lamasi Pantai. Kemudian, ditahun berikutnya penulis menempuh pendidikan di SMP Negeri 04 Walenrang hingga tahun 2014. Pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 02 Palopo hingga tahun 2016. Setelah lulus SMA ditahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan S1 Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri Palopo. Pada akhirnya penulis membuat tugas akhir skripsi untuk menyelesaikan pendidikan S1 dengan judul Skripsi "**Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Indonesia**". Penulis berharap dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya dan meraih cita-cita yang di impikan, aamiin. Demikian riwayat hidup peneliti.