

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN PENERAPAN
NILAI ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KCP RATULANGI**

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*



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

2022

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN PENERAPAN
NILAI ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KCP RATULANGI**

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

NOVITASARI S

17 0402 0184

Pembimbing

Hendra Safri, SE.,M.M.

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

2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Novitasari S
NIM : 17 0402 0184
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

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

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 04 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Novitasari S

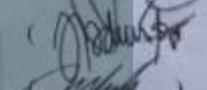
NIM 17 0402 0184

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi yang ditulis oleh Novitasari S Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0184 mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 16 Februari 2022 Miladyah bertepatan dengan 15 Rajab 1443 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

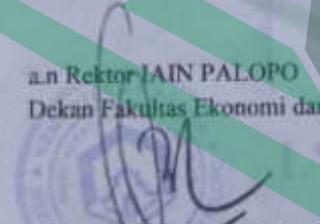
Palopo, 01 Maret 2022

TIM PENGUJI

- | | | |
|------------------------------|--------------|---|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M. | Ketua Sidang | () |
| 2. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M. | Penguji I | () |
| 3. Megasari, S.Pd., M.Sc. | Penguji II | () |
| 4. Hendra Safri, S.E., M.M. | Pembimbing I | () |

Mengetahui:

Rektor IAIN PALOPO
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Hj. Ramlah M, M.M.
NIP 19610208 199403 2 001

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah


Hendra Safri, S.E., M.M.
NIP 19861020 201503 1 001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ

وَصَحَابَتِهِ أَجْمَعِينَ

(أَمَّا بَعْدُ)

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi”** setelah melalui proses yang panjang.

Salawat serta salam tak lupa pula kepada Nabi Muhammad saw, kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada bidang perbankan syariah 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. Terkhusus untuk orang tua tercinta, Ayahanda Suharjo dan ibu Mira yang telah melahirkan dan membesarkan penulis. Semoga Allah memberikan pahala yang berlipat ganda dan melimpahkan rahmat dan kasih sayangnya kepada mereka.

Dan taklupa pula penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag., Rektor IAIN Palopo, Dr. H. Muammar Arafat, SH., M.H., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kelembagaan, Dr. Ahmad Syarif Iskandar, M.M., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, dan Dr. Muhaemin, M.A., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama yang telah memberikan pelajaran pembinaan, kepada penulis dalam menyusun dan menimba ilmu pengetahuan.
2. Dr. Hj. Ramlah Makulasse, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan, Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A., Wakil Dekan Bidang Administrasi dan Keuangan, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., C.A Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Dr. Takdir, S.H., M.H.
3. Hendra Safri, SE., MM selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah, Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc selaku sekretaris Prodi Perbankan Syariah dan beserta para dosen, asisten dosen prodi Perbankan Syariah yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Perbankan Syariah.
4. 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.
5. Hendra Safri, SE., MM selaku pembimbing utama yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Nurdin Batjo, S.Pt.,M.M selaku penguji I dan Megasari,S.Pd.,M.Sc selaku penguji II yang telah memberikan arahan serta saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Tadjuddin S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Penasehat Akademik
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. Kepada saudaraku (Agus Pradhana, S.M) serta segenap keluarga yang selama ini membantu, dan memdoakan. Mudah-mudahan Allah swt. Mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.
10. Kepada semua teman-teman seperjuangan terkhusus Perbankan Syariah E angkatan 2017, yang telah banyak membantu saat bekerja sama selama penulis menuntut ilmu di IAIN Palopo mulai tahun 2017 sampai sekarang.
11. Kepada sahabat-sahabat saya yaitu: Israyanti, Nuraida dan mita yang telah kebersamai dari awal hingga saat ini.
12. Kepada pimpianan cabang BSI KCP Ratulangi yang telah memberikan izin meneliti penulis.
13. Kepada Nasabah BSI KCP Ratulangi, yang telah bekerja sama dan meluangkan waktunya.
14. Kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis selama ini. saudara/saudari kawan kerabat yang telah memberikan dukungan baik moril maupun material.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt. Amin.

Palopo, 03 Januari 2022

Penulis

Novitasari S
NIM 17 0402 0184



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

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

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa'	Ĥ	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	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah

ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Za	Z	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	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

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

5. Syaddah (*Tasydīd*)

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

Contoh:

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

Jika huruf ى 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 'Arabiyy)

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*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *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.

Cotntoh:

دِينُ اللَّهِ
بِاللَّهِ

:*dīnullāh*

:*dīnullāh*

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*

H = Hijrah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi 1 = Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)

w = Wafat tahun

QS = QS al-Hujurat/49: 13, QS Ar-rahman/55: 9 dan Qs Al-ahzab/33:70

BSI = Bank Syariah Indonesia

KCP = Kantor Cabang Pembantu

MMQ= Musyarakah Mutanaqisah

ATM= Automatic Teller Mechine

CS= Customer Service

BSOM= Branch Operational Service Manager

OTS= On The Spot

NAP= Nota Analisis Pembiayaan

VIF= Variance Inflation Factor

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR KUTIPAN AYAT	xix
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
ABSTRAK	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang masalah.....	1
B. Rumusan masalah.....	6
C. Tujuan penelitian.....	7
D. Manfaat penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Penelitian terdahulu yang relevan	9
B. Landasan teori	13
C. Kerangka pikir.....	24
D. Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis penelitian	27
B. Lokasi dan waktu	27
C. Definisi operasional variabel	28
D. Populasi dan Sampel	29
E. Teknik pengumpulan data	30
F. Instrumen Penelitian.....	31
G. Uji Validitas dan Reliabilitasi Instrumen	33
H. Teknik analisis data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Hasil Penelitian	40
B. Pembahasan.....	58
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	63

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1 Q.S.Hujurat/13:48.....	21
Kutipan Ayat 2 Q.S. Ar-Rahman/9:55.....	22
Kutipan Ayat 3 Q.S. Al-Ahzab/70:33.....	22



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pangsa Produk Penghimpun Dana	3
Tabel 1.2 Pangsa Produk Pembiayaan	3
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu yang relevan	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2 Skala Penilaian.....	32
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	49
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji T.....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58

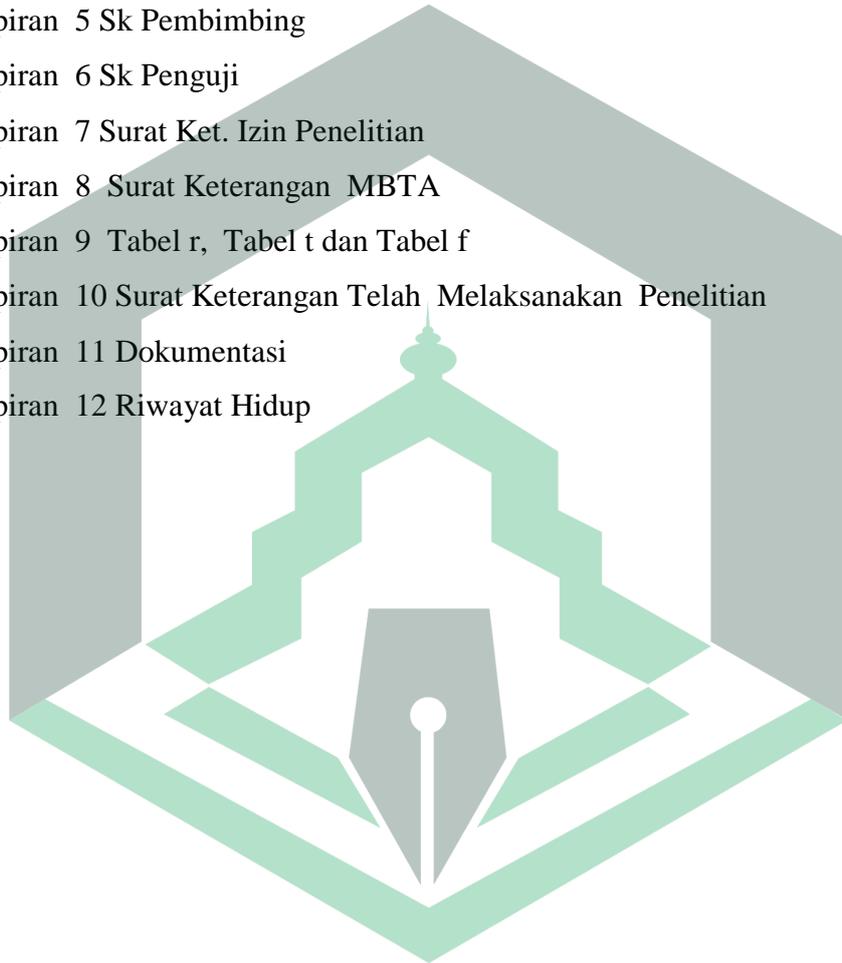
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia.....	48
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 3 Kisi-kisi Instrumen
- Lampiran 4 Uji Instrumen
- Lampiran 5 Sk Pembimbing
- Lampiran 6 Sk Penguji
- Lampiran 7 Surat Ket. Izin Penelitian
- Lampiran 8 Surat Keterangan MBTA
- Lampiran 9 Tabel r, Tabel t dan Tabel f
- Lampiran 10 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 11 Dokumentasi
- Lampiran 12 Riwayat Hidup



ABSTRAK

Novitasari S , 2022. *“Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Hendra Safri.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi. Penelitian ini bertujuan: untuk menguji ada tidaknya pengaruh keunggulan produk dan nilai Islam secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi.

Jenis penelitian ini adalah menggunakan penelitian kuantitatif. Populasinya yakni seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Sampel penelitian ini sebanyak 73 responden diambil dengan teknik Aksidental Sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui pembagian angket/kuesioner kepada responden. Selanjutnya, teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS 21.

Hasil dari uji hipotesis diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,245 > 1,666$) dan signifikan ($0,000 < 0,05$) pada uji t pengaruh keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah. Kemudian pada uji hipotesis penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,171 > 1,666$) dan signifikan ($0,000 < 0,05$). Jadi dapat disimpulkan dari kedua uji hipotesis, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya secara parsial keunggulan produk dan nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Adapun hasil pengujian secara simultan atau uji f, diperoleh nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($87,963 > 3,128$). nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel keunggulan produk (X_1) dan nilai Islam (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Ratulangi.

Kata Kunci: Keunggulan Produk, Nilai Islam, Kepuasan Nasabah.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, bank syariah bank yang melaksanakan aktivitas usaha sesuai dengan prinsip hukum syariah, dan diklasifikasikan menjadi Bank Umum Syariah (BUS) serta Bank Keuangan Syariah. Bank Syariah yaitu semua yang berkaitan dengan Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, termasuk lembaga, aktivitas usaha, serta tata cara dan tata cara penyelenggaraan aktivitas usaha dalam bentuk simpanan, yang fungsinya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan serta investasi dari pihak yang memiliki dana. Kegunaan lainnya adalah untuk penyaluran dana untuk pihak lain yang membutuhkan dana (jual beli atau kerjasama bisnis).¹

Produk adalah hasil proses produksi yang dibuat oleh produsen atau perusahaan yang nanti akan dijual pada konsumen yang membutuhkan. Sebagian besar pendapatan sebuah perusahaan berasal dari produk yang dijualnya pada para konsumen, konsumen akan membeli produk itu untuk keperluannya sehari-hari, ataupun untuk memenuhi kepuasannya.² Agar produk yang dibuat pada suatu perusahaan terjual dipasar, yang membuat

¹ Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Era Digital*, (Jakarta:Salemba Empat,2018).

² Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara, *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*, (Jakarta: Golo Riwu, 2020), 721.

produk perlu memperhatikan tingkat kualitas atau keunggulan agar sesuai terhadap kemauan nasabahnya. Produk yang unggul yaitu mempunyai kelebihan dibandingkan pada produk pesaing/Produk Plus. Dalam perbankan, produk plus wajib di ciptakan setiap waktu, karena dapat mempertahankan nasabah kemudian juga dapat menarik minat calon nasabah baru.

Keunggulan produk merupakan kapasitas sebuah produk untuk mempergerakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan memudahkan dalam pengaplikasian serta reparasi produk juga atribut kosumen. Keunggulan produk akan menjadi faktor yang sangat menonjol pada berhasilnya sebuah organisasi, baik organisasi profit atau non profit, karena jika nasabah merasakan bahwasanya keunggulan atau kualitas produk yang didapatkan baik/sesuai dengan keinginan, maka akan merasa percaya, puas serta memiliki komitmen sebagai nasabah yang loyal. Keunggulan memberi sebuah dorongan pada nasabah dalam menjalin hubungan yang kuat pada perusahaan.

Juga tidak bisa dipungkiri bahwasanya keunggulan atau kualitas dari sebuah produk serta jasa yang telah diberikan bagi perusahaan dapat menjadikan faktor yang utama dicari-cari dari para nasabah untuk terpenuhinya keinginan mereka/kepuasan nasabah tersebut.³ Jika produk ataupun jasa yang mereka rasakan bisa mencukupi kepuasan nasabah, pasti para nasabah akan kembali menggunakan produk yang diberikan perusahaan itu sendiri. Akan tetapi jika sebaliknya nasabah mempunyai perasaan tidak

³ Muchdarsyah Sinungan, *Strategi Manajemen Bank*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2017), 18.

puas akan produk yang diberikan dari perusahaan , para nasabah pasti kecewa serta tidak mau menggunakan kembali produk itu sendiri.

Adapun data pangsa produk di BSI KCP Ratulangi pada 1 bulan terakhir (September 2021) yaitu:

Tabel 1.1 Pangsa Produk Penghimpun Dana (September 2021)

No.	Nama Produk (Penggumpun Dana)	Persentase(%)
1.	Tabungan Easy Wadiah	83%
2.	Tabungan Easy Mudharabah	7,1%
3.	BSI Deposito	4,7%
4.	BSI Tabungan Pensiun	0,8%
5.	Tabungan Haji	0,8%
6.	Tabungan Simple	2,4%
7.	Tabungan Pendidikan	1,2%
	Jumlah	100%

Sumber : Data Pangsa Produk BSI KCP Ratulangi, 2021

Tabel 1.2 Pangsa Produk Pembiayaan (September 2021)

No.	Nama Produk (Pembiayaan)	Persentase(%)
1.	Murabahah	85,27%
2.	Rahn	13,77%
3.	Ijarah	0,02%
4.	MMQ	0,94%
	Jumlah	100%

Sumber : Data Pangsa Produk BSI KCP Ratulangi, 2021

Dari tabel diatas bahwa untuk produk penghimpun dana yang paling dominan diminati oleh nasabah yaitu produk tabungan easy wadiah dengan nilai persentase 83% dan untuk produk pembiayaan yang paling banyak diminati oleh nasabah yaitu produk murabahah dengan nilai persentase yaitu sebesar 85,27%.

Dalam perbankan syariah nilai Islam wajib dijalankan sebab setiap akad (Transaksi) harus betul-betul melihat rasa keadilan serta sedapat mungkin terhindar dari perasaan tidak adil, oleh karenanya harus ada saling ridha dari pihak masing-masing.

Dengan adanya pengaplikasian nilai Islam untuk seluruh kegiatan lembaga keuangan syariah seperti perjanjian atau akad yang dibuat oleh lembaga keuangan syariah dan anggotanya tentu akan mendukung proses berkembangnya lembaga keuangan syariah itu sendiri untuk kedepannya. Penerapan nilai-nilai Islam dalam lembaga keuangan syariah secara baik serta benar tentu saja akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi anggota dilembaga keuangan syariah tersebut. Penerapan nilai-nilai Islam harus menjadi perhatian penting untuk setiap perusahaan. Dengan penerapan nilai-nilai Islam tersebut, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menyimpan dananya atau memakai pembiayaan dilembaga keuangan syariah. Semakin banyak masyarakat menyimpan dana atau memakai pembiayaan dilembaga keuangan syariah, hal ini dapat dilihat masyarakat sudah menjadi anggota yang loyal di lembaga syariah itu sendiri.

Akan tetapi hal tersebut pula masih kurang maksimal dalam mensugesti keputusan rakyat untuk memakai produk bank syariah. Salah satu faktor penghalangnya yaitu masih kurangnya minat serta adanya keraguan pada sekelompok warga dalam penerapan nilai-nilai Islam di produk perbankan syariah. Sebagian rakyat berpendapat bahwasanya penerapan nilai-nilai Islam di perbankan syariah hanya menjadi teori-teori di pada buku saja namun pengaplikasannya tidak bereda jauh dengan perbankan konvensional. Tentunya kerangka berpikir seperti ini memberi pengaruh buruk pada perkembangan perbankan syariah di Indonesia.

Perbankan syariah mempunyai posisi yang utama untuk kegiatan perekonomian masyarakat. Banyak produk perbankan syariah yang diinginkan bisa memajukan ekonomi berlandaskan oleh syariat Islam. Kegiatan ekonomi tidak terlepas dalam prinsip Islam yaitu, beriman kepada Allah bahkan menjadi pengawas untuk pengguna ekonomi. Dengan adanya regulasi yang berlandaskan hukum di institusi keuangan syariah menjadi semakin kuat perbankan syariah yang ada di Indonesia.⁴

Fenomena yang terjadi pada saat ini dapat dilihat bahwasanya persaingan antar bank semakin kuat sehingga masing-masing bank dituntut untuk bisa bertahan pada persaingan bisnis perbankan. Seiring dengan meningkatkan persaingan pada bisnis jasa perbankan, masing-masing bank

⁴ Gufron Abdul Azis. 2020, “ Pengaruh Keunggulan Produk Pembiayaan Murabahah, Rahn Dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik”, *Jurnal of Sharia Economics*, Vol 2, (Desember 2020):94.

diharuskan tahu pentingnya bangun kepuasan nasabah supaya mereka tetap merasa puas. Ketidakpuasan adalah alasan utama nasabah pindah ke bank lain.

Konsep kepuasan pelanggan yaitu sebagai kombinasi sikap suka pelanggan serta perilaku pembelian ulang. Berbicara mengenai loyalitas nasabah bank syariah tentu tidak terlepas dari taraf kepuasan nasabah pada produk serta pelayanan yang dilakukan bank syariah untuk para nasabahnya. Nasabah yang memiliki perasaan puas pada produk serta pelayanan yang diberi oleh bank syariah, tentunya melakukan pembelian ulang produk itu sendiri. Pembelian ulang yang sering-sering untuk produk yang sama memperlihatkan loyalitas nasabah pada produk itu. Loyalitas nasabah untuk produk tersebut diharapkan sangat oleh bank syariah dalam menaikkan volume dana pihak ketiga serta adanya tambahan nasabah baru yang potensial.⁵

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik dalam melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi ”**.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka pokok dari masalah yang dapat dirumuskan untuk penelitian ini yaitu:

1. Apakah Keunggulan Produk Berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi?

⁵ Skripsi Muhammad Syairozi (2018), *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di LKMS Semarang*, diakses pada tanggal 03 April 2021

2. Apakah Penerapan Nilai Islam Berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi?
3. Apakah Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam Secara Bersama-sama Mempengaruhi Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk menguji apakah ada pengaruh keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi.
2. Untuk menguji apakah ada pengaruh penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi.
3. Untuk menguji apakah ada pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai islam secara berama-sama terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi.

D. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Penulis
 - a). Menerapkan ilmu yang didapat pada saat kuliah.
 - b). Menambah pengetahuan bagi penulis tentang Pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah

2. Bagi Praktisi Menjadi salah satu sumber informasi untuk kalangan praktisi, memberikan manfaat bagi bank syariah, sehingga dapat pakai sebagai acuan.
3. Bagi Jurusan Perbankan Syariah yaitu sebagai tambahan serta perbandingan dalam penelitian selanjutnya.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian terdahulu yang relevan

Pada hasil penelitian sebelumnya yang relevan akan dibahas mengenai penelitian-penelitian yang telah dikerjakan pada peneliti sebelumnya untuk acuan peneliti dalam memutuskan tindakan berikutnya sebagai pertimbangan penelitian. Beberapa penelitian yang relevan pada penelitian ini:

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu yang relevan

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan dan Persamaan
1.	Nila Nandhiroh (2016)	Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Tulungagung	Menggunakan metode kuantitatif, sumber data penelitian ini berupa data primer	variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Tulungagung dan variabel nilai islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung. Kata kunci: Kualitas produk,	Persamaan peneliti sekarang dengan sebelumnya sama-sama menggunakan variabel independen yaitu kepuasan nasabah, adapun perbedaan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada populasi dan sampel penelitian.

				Penerapan nilai islam dan Kepuasan Nasabah	
2.	Mhd.Rizki Al-Akbar (2021)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balaikota	Menggunakan metode Kuantitatif	kualitas produk dan penerapan nilai islam berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah, kualitas produk dan penerapan nilai Islam berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Medan. ⁶ Kata kunci: Kualitas produk, Penerapan nilai islam dan Kepuasan Nasabah	bb
3.	Destika Primasari	Pengaruh Kualitas	Menggunakan metode	Hasil penelitian di	Persamaan penelitian

⁶ Mhd. Rizky AL-Akbar, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balaikota", *Jurnal ekonomi islam*, Volume VII, No. 1 (Januari , 2021): 97.

(2016)	Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah KCP Ungaran	kuantitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampling acak (Random sampling), dan teknik analisis data menggunakan metode regresi linier berganda	peroleh persamaan regresi linear berganda hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas produk tabungan IB hasanah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. ⁷	sebelumnya dengan penelitian sekarang yaitu keduanya menggunakan variabel independen yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya yaitu populasi, sampel penelitian, dan lokasi penelitian.	
4.	Intan Kamila (2016)	Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)	Penelitian kuantitatif dan metode analisis datanya menggunakan metode Partial Least Square (PLS)	Kata kunci: Kualitas produk, dan Kepuasan Nasabah Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan	Sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif dan keduanya menggunakan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah Sedangkan perbedaannya yaitu populasi, sampel penelitian, lokasi penelitian dan metode analisis

⁷ Destika Primasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Kep Ungaran", Skripsi IAIN Salatiga, (2016), e-repository.iainsalatiga.ac.id

				terhadap kepuasan nasabah. ⁸ Kata kunci: Kualitas produk, Kualitas pelayanan dan Kepuasan Nasabah	datanya.
5.	Miming Okta Nuraini (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah Kcp Ponorogo	Menggunakan metode kuantitatif	Hasil penelitian tersebut yaitu terdapat Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo, Tidak terdapat pengaruh antara Keunggulan Produk terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo dan terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel X1	Adapun persamaan dari penelitian sekarang dengan sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah, adapun perbedaannya terletak pada variabel X2, populasi, dan sampel penelitian.

⁸ Intan Kamila, Skripsi: "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah" (Jakarta: UIN SYARIF HIDAYATULLAH, 2017).

dan X2 terhadap kepuasan nasabah.⁹
Kata kunci: Kualitas pelayanan, keunggulan produk, dan Kepuasan Nasabah

B. Landasan teori

Dalam penulisan proposal ini, peneliti mendapatkan informasi penelitian-penelitian sebelumnya untuk bahan perbandingan, baik tentang kelebihan maupun kelemahan yang ada. kemudian peneliti juga menggali informasi melalui buku serta artikel jurnal guna memperoleh informasi yang telah tersedia sebelumnya mengenai teori-teori yang berhubungan pada judul-judul yang dipakai dalam mendapatkan landasan teori-teori ilmiah.

1. Pengertian Keunggulan produk

Produk yaitu sekumpulan atribut fisik/abstrak yang dapat diterima oleh pembeli dalam memenuhi apa yang dibutuhkan. kemudian menurut Kotler, produk adalah sesuat yang ditawarkan dalam memuaskan kebutuhan serta harapan.

Menurut Henard serta Szimanski keunggulan produk merupakan superioritas ataupun pembedan yang lebih tinggi dibanding terhadap tawaran

⁹ Miming Okta Nur Aini, “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah KCP Ponorogo. Skripsi* ”, Skripsi IAIN Ponorogo, (2018), <http://etheses.iainponorogo.ac.id/3781/1/Miming.pdf>

competitor.¹⁰ Dari pengertian diatas dapat diberikan kesimpulan yaitu produk merupakan suatu yang memiliki kegunaan baik pada hal pemenuhan yang diinginkan setiap harinya ataupun sesuatu yang menjadi milik konsumen.

Ada 8 dimensi untuk menentukan keunggulan produk, yaitu :¹¹

- 1) Performa (*performance*), yang mempunyai kaitan pada aspek fungsional sebuah barang serta karakteristik yang utama dipertimbangkan pelanggan untuk memakai barang itu sendiri.
- 2) Keistimewaan tambahan (*features*), aspek performansi yang bermanfaat dalam menambah kegunaan dasar, berhubungan pada pilihan produk serta pengembangannya.
- 3) Keandalan (*reliability*), berhubungan pada probabilitas serta kemungkinan suatu produk yang berhasil melaksanakan manfaatnya setiap saat dipakai dalam periode kondisi tertentu serta untuk waktu tertentu.
- 4) Kesesuaian terhadap spesifikasi (*conformance to specification*), kaitannya terhadap tingkat kesesuaian pada spesifikasi yang sudah ditentukan sebelumnya didasari harapan pelanggan.
- 5) Daya tahan (*durability*), merupakan cerminan dari lama ekonomis seperti ukuran daya tahan serta umur pakai barang.
- 6) Kemampuan pelayanan (*service ability*), karakteristik yang berhubungan pada kemudahan, kompetisi, kecepatan, kesopanan serta akurasi terhadap perbaikan.

¹⁰ Henard, D.H, dan Szymanski. “*Journal Of Markiting Resseract*” dalam D.M, “ Why some new products are more successful than others”, vol. xxxviii ,edisi 3 (Agustus, 2021), 364, journals.sagepub.com

¹¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana, 2005), 136

- 7) Estetika (*easthetic*), karakteristik yang sifatnya subyektif tentang nilai estetika yang ada kaitannya pada pertimbangan pribadi serta refleksi pada prefensi individu.
- 8) Kualitas yang dipersiapkan (*perceived quality*), sifatnya yaitu subjektif. Ini berhubungan pada perasaan suatu nasabah untuk menggunakan produk seperti ditunjukkan dari reputasi brand, image, serta name.

2. Pengertian Nilai Islam

Menurut Milton Rokeach dan James nilai merupakan suatu kepercayaan yang ada pada lingkup sistem keyakinan dimana seseorang berbuat atau menjahui sebuah tindakan atau tentang sesuatu yang tidak pantas maupun pantas dilaksanakan. Dari penjelasan diatas bahwa nilai merupakan sesuatu yang bersifat abstrak, dapat diukur tapi tidak bisa tepat, ialah sesuatu yang berguna bagi insan menjadi acuan tingkah laku yang berasal pada hati atau perasaan

Sedangkan secara etimologis islam, asal-usul kata, lughawi yang bersumer dari bahasa Arab, *salima* yang mempunyai arti yaitu selamat. Kemudian dari kata *salima* mementuk kata *aslama* yang berarti yaitu berserah diri/tunduk serta patuh. Islam secara terminologi yaitu agama wahyu yang yang di turunkan dari Allah Swt untuk nabi Muhammad SAW baga utusan Allah Swt yang akhir kemudian berlaku untuk semua manusia serta ajarannya yaitu keseluruhan aspek dalam kehidupan manusia.¹²

¹² Endang Saifuddin Anshari. *Kuliah Al-Islam*. (Bandung: Agia Media, 1978), 56-57

Sedangkan nilai Islam dalam kamus besar bahasa Indonesia, nilai Islam atau nilai keislaman adalah Nilai keislaman merupakan bagian dari nilai material yang terwujud dalam kenyataan pengalaman rohani dan jasmani. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, nilai-nilai Islam adalah sifat-sifat (hal-hal) dari ajaran Islam yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Nilai-nilai Islam bukan hanya mengatur hubungan dengan Allah, tapi juga hubungan antara manusia dengan manusia lainnya serta hubungan manusia dengan alam.

pada penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya, nilai Islam merupakan sifat dari apa yang telah diajarkan Islam yang penting ataupun bermanfaat untuk kemanusiaan. Nilai-nilai Islam tidak hanya mengatur kaitannya terhadap Allah Swt, akan tetapi juga hubungan dengan manusia kepada manusia lainnya serta hubungn manusia kepada alam.

3. Produk-produk Perbankan Syariah

Terbagi menjadi 3 macam, berdasarkan tujuan penggunaanya, yaitu:

b. Penyaluran Dana (*financing*)

1). Prinsip jual beli

Transaksi jual beli bisa digolongkan atas dasar pembayaran serta waktu penyerahn barangnya yaitu:¹³

a. Pembiayaan murabahah

Murabahah berasal yaitu dari kata *ribhuu* atau margin, yaitu transaksi jual-beli kemudian bank menyebutkan margin. Bank

¹³ A Karim Adiwarmam. *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004) 97-107

berperan menjadi penjual kemudian nasabah adalah pembeli.

b. Pembiayaan salam

Salam adalah transaksi jual beli yaitu barang yang diperjualbelikan tidak ada. produk berikan secara tangguh dan pembayarannya dengan tunai. Bank berperan menjadi pembeli serta nasabah adalah penjual.

c. Pembiayaan isthisna

Produk isthisna kurang lebih sama pada produk salam, tetapi pada isthisna pembayarannya bisa dilaksanakan oleh bank pada beberapa pembayaran.

2). Prinsip sewa (ijarah)

Transaksi ijarah berlandaskan pada pemindahan manfaat atau sama dengan prinsip jual beli, yang menjadi perbedaan yaitu hanya untuk objek transaksinya. Pada jual beli objek transaksi tersebut yaitu produk, tetapi untuk ijarah objek transaksinya yaitu jasa.

a. Prinsip bagi hasil (Syirkah)

Berikut pembiayaan syirkah dalam prinsip bagi hasil.¹⁴

1. Pembiayaan Musyarakah

Transaksi musyarakah berlandaskan dengan terdapat kemauan semua pihak yang bekerjasama dalam memajukan nilai aset yang mereka punya secara bersama. Seluruh bentuk usaha yang terkait yaitu dua pihak ataupun lebih dimana mereka secara bersamaan mempersatukan semua bentuk sumber daya baik berwujud ataupun

¹⁴ Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 20018), hal. 21

tidak.

2. Pembiayaan Mudharabah

Mudharabah adalah bentuk kerja sama antar 2 orang ataupun lebih pihak, kemudian modal/sahibul maal mempercayai sejumlah modal pada pengelola/mudharib pada sebuah perjanjian klasifikasi margin. Kerjasama pada pedoman kontribusi 100% modal kas pada sahibul mal serta keahlian dari mudharib.

3) Akad pelengkap

a. Hiwalah atau pengalihan utang piutang

Tujuan dari fasilitas hiwalah merupakan menolong pemasok memperoleh modal tunai supaya dapat meneruskan produksi tersebut. Bank mendapatkan ganti biaya berdasarkan jasa pemindahan piutang.

b. Rahn atau gadai

Adapun tujuan dari rahn yaitu memberi jaminan pembayarran kembali pada bank untuk memberikan pembiayaan.

c. Qard atau pinjaman uang

Qard merupakan akad pinjaman yang harus dikembalikan dengan jumlah yang sama pada waktu yang di setujui.

d. Wakalah atau perwakilan

Wakalah yaitu pelaksanaan perbankan berlaku jika nasabah memberi kuasa pada bank dalam mewakilkan dirinya mengerjakan pekerjaan jasa tersebut, misalnya pembukuan L/C, inkaso, serta tranfer uang.

e. Kafalah (Garansi Bank)

Garansi bank bisa diberi dengan tujuan dalam menjamin pembayaran sebuah kewajiban pembayaran.

b. Penghimpunan dana (Funding)

Penghimpunan dana pada bank syariah banyak bentuknya misalkan giro, tabungan, serta deposito. Dalam prinsip operasional syariah yang di terapkan pada penghimpunan dana atau *funding* masyarakat yaitu prinsip wadi'ah serta mudharabah¹⁵

1). Prinsip Wadi'ah

Prinsip wadi'ah yang diterapkan adalah wadi'ah yad dhamanah pada rekening giro. Wadi'ah yad dhamanah berbeda dengan wadi'ah amanah. Dalam wadi'ah amanah, pada prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititipi. Sementara dalam wadi'ah yad dhamanah, pihak yang dititipi (bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut.

2). prinsip Mudharabah

Pada prinsip mudharabah, penyimpan atau deposan bertindak sebagai pemilik modal dan bank sebagai pengelola. Dana tersebut digunakan bank untuk melakukan murabahah atau ijarah. Hasil usaha ini akan dibagi berdasarkan kesepakatan bersama.

c. Jasa (Service)

¹⁵ Ismail. *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Kencana, 2011), 176.

Bank syariah bisa juga melakukan banyak sekali pelayanan jasa perbankan pada nasabah dengan menerima imbalan berupa sewa atau laba. Jasa tersebut mencakup:¹⁶

1). Sharf (Jual beli valuta asing)

Jual beli mata uang ini penyerahannya wajib dilakukan di saat yg sama (spot). Bank merogoh laba dari jual beli valuta asing ini.

2). Ijarah (Sewa)

Jenis kegiatan ijarah yaitu penyewaan kotak simpanan (save deposit box) serta jasa tata laksana administrasi dokumen (custodian). Bank memperoleh imbalan sewa dari jasa tersebut.

4. Penerapan Nilai-Nilai Islam dalam Perbankan Syariah

Dalam perbankan syariah prinsip utamanya yaitu bahwa kegiatannya dilakukan atas larangan riba ataubunga pada seluruh formal transaksi, dalam pengaplikasian bisnis serta kegiatan perdagangan atas dasar laba yang sah serta adil, pemberian zakat(pajak/sedekah), dilarangan monopoli, serta koperasi untuk pengembangan bisnis demi kepentingan masyarakat secara halal.

Dalam melaksanakan kegiatannya, bank syariah menganut prinsip-prinsip yaitu :¹⁷

¹⁶ Kautsar Riza Salman. *Akutansi Perbankan Syariah berbasis PSAK Syariah*,.(Padang: Akademia Permata, 2012), 243

¹⁷ Muhammad Muslehuiddin, *Sistim Perbankan dalam Islam*, (Jakarta: Rienak Cipta, 2004), hal.65

- 1) *Al-musawah* atau Kesederajatan adalah asas dimana semua pihak memiliki kesederajatan yang sama dalam mengatur untuk membuat suatu kontrak/janji.

Dasar hukum atau nilai Islam *al-musawah*(persamaan/ kesetaraan) tertuang pada ketentuan Q.S. Hujurat: 13.¹⁸

يٰۤاَيُّهَا النَّاسُ اِنَّا خَلَقْنٰكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَّاُنْثٰى وَجَعَلْنٰكُمْ شُعُوْبًا وَّقَبَاۤىِٕلَ لِتَعَارَفُوْۤا ۗ اِنَّ اَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللّٰهِ اَتْقٰىكُمْ ۗ اِنَّ اللّٰهَ عَلِيْمٌ حَبِيْرٌ

Terjemahnya :

“Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling takwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal”

Telah dijelaskan di atas bahwa Islam memperlihatkan tiap manusia punya kedudukan yang sama di hadapan hukum, namun yang membedakan satu orang dengan yang lain di sisi Allah yaitu derajat ketakwaannya.

- 2) *Al-'adalah* atau Keadilan ialah prinsip yang berjalan pada sebuah perjanjian/kontrak, masing-masing pihak wajib jujur dalam mengungkap kehendak, keadan serta pemenuhan segala kewajibannya.

Dasar hukum atau nilai Islam *al-a'dalah* (Keadilan) tertuang dalam ketentuan Q.S Ar-Rahman: 9.¹⁹

¹⁸ Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya, Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Bogor.Halim, 2015), 48.

¹⁹ Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya, Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Bogor.Halim, 2017), 55.

وَأَقِيمُوا الْوَزْنَ بِالْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا الْمِيزَانَ ﴿٦١﴾

Terjemahnya: “dan Tegakkanlah timbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi neraca itu”.

Ayat di atas dijelaskan bahwasanya nilai keadilan sangat penting pada prinsip Islam, khususnya pada kehidupan hukum, sosial, politik serta ekonomi. Hanya keadilan yang bisa melindungi keseimbangan antara batas-batas yang ditentukan pada sistem Islam. Keadilan memiliki arti yang dalam serta urgen pada Islam yang mencakup semua aspek kehidupan. Adil yaitu landasan sekaligus tujuan yang utama dari segala tindak manusia pada kehidupan.

3) *As-shidq* atau Kejujuran adalah asas yang melaksanakan bahwasanya pada perjanjian atau akad seluruh pihak harus berbuat benar serta jujur.

Dasar hukum atau nilai Islam *as-shidq* (kejujuran) terdapat dalam Q.S Al-Ahzab:70.²⁰

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٧٠﴾

Terjemahnya: “dan Tegakkanlah timbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi neraca itu”.

Ayat di atas telah menjelaskan bahwasanya semua umat Islam diwajibkan untuk berbicara kebenaran, terutama ketika membuat perjanjian terhadap pihak lain. Sehingga faktor percaya menjadikan

²⁰ Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya, Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Bogor.Halim, 2017), 33.

sesuatu yang penting bagi pelaksanaan sebuah janji atau kontrak. Jadi, nilai kejujuran wajib dijadikan visi hidup seorang muslim pada nilai as-sidiq/kejujuran yang dapat memunjukkan serta efisiensi kerja dalam diri seseorang.

5. Kepuasan nasabah

1. Pengertian kepuasan nasabah

Definisi kepuasan menurut Engel bahwa kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang di peroleh tidak memenuhi harapan nasabah.²¹

Kepuasan nasabah merupakan persepsi nasabah bahwa keinginannya sudah terpenuhi, didapat hasil yang optimal untuk setiap nasabah serta pelayanan perbankan dengan melihat kemampuan nasabah serta keluarganya, perhatian kepada keluarganya, perhatian kepada kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas serta hasil.²²

Menurut kotler terdapat empat indikator ketika memperkirakan kepuasan nasabah, seperti:²³

²¹ James F. Engel, et.al. *Perilaku Konsumen*, ahli bahasa FX Budiyanto, (Jakarta: BinarupaAksara, 2016), 11.

²² <http://repository.uin-suska.ac.id/4139/3/BAB%20II.pdf> (Di akses pada tanggal 03 April 2021)

²³ Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Pemasaran I*, Milenium ed (Jakarta: PT. prehalindo,2002), 26

1) Kepuasan nasabah keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Kepuasan nasabah keseluruhan bisa diukur menggunakan cara yang mudah seperti bertanya ke nasabah apakah nasabah sudah puas memperoleh pelayanan pada bank syariah itu sendiri. Misalkan menanyakan kepada nasabah apakah nasabah tersebut senang atas fasilitas keseluruha pada bank syariah ataukah tidak.

2) Konfirmasi harapan(*Confirmation of Expectation*) Konfirmasi harapan

dimaksud adalah mengevaluasi fasilitas yang telah disediakan oleh bank syariah apakah telah sesuai pada keinginan sebelum nasabah melaksanakan transaksi bank syariah itu sendiri.

3) Niat beli ulang(*Repurchase Intention*) Nasabah dapat diukur dengan

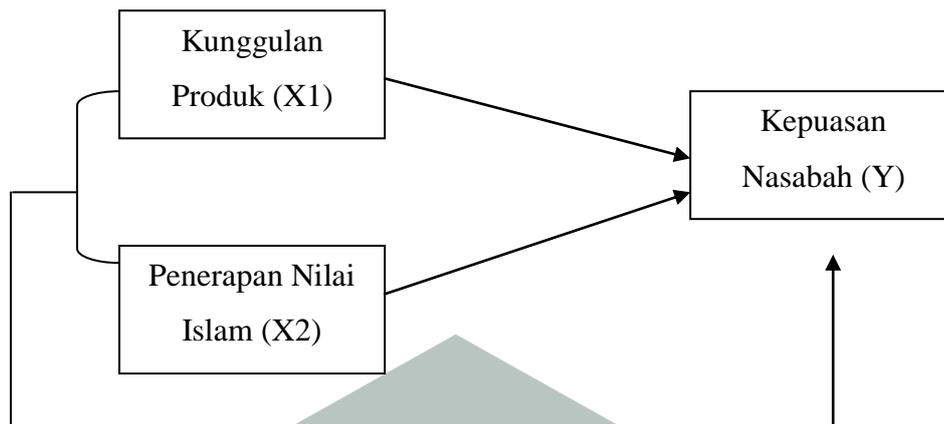
menanyakan ke nasabah apakah bersedia memakai jasa/pelayana di bank syariah kedepannya atau sama sekali tidak memakainya.

4) Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingnes to Recommend*) Kepuasan

nasabah di ukur dengan memperhatikan kesiediaan nasabah dalam merekomendasi pada orang lain supaya ingin sebagai nasabah di bank syariah juga.

C. Kerangka pikir

Tujuan dari kerangka pikir tersebut dipakai sebagai dasar untuk menjawab pertanyaan-pertabnyaann penelitian yang dibuat.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Variabel bebas (X) yaitu Keunggulan produk (X1), Penerapan nilai islam (X2). Kemudian variabel terikatnya (Y) yaitu Kepuasan nasabah analisa yang dipakai pada penelitian ini memakai uji regresi berganda dimana teknik ini menguji hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh secara persial serta pengaruh yang simultan antar variabel bebas (X) serta Variabel terikat (Y).

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban yang sifatnya sementara pada permasalahan penelitian, sampai terbukti dari data yang didapatkan. Hipotesis pada penelitian ini berdasarkan rumusan masalah, yaitu sebagai berikut :

1. H_0 = Keunggulan produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ratulangi.
 H_1 = Keunggulan Produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ratulangi.
2. H_0 = Nilai Islam tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ratulangi,

H_1 = Nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Rarulangi.

3. H_0 = Keunggulan produk dan nilai islam tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Rarulangi.

H_1 = Keunggulan produk dan nilai islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Rarulangi.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Pada penelitian ini, metode penelitian yang dipakai oleh peneliti adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menekankan fenomena-fenomena yang objektif yang dikaji secara kuantitatif.²⁴ Maksimalisasi objektivitas desain penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol, kemudian metode ini juga cocok digunakan untuk konfirmasi atau pembuktian.

B. Lokasi dan waktu

1. Lokasi penelitian

Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi terletak di Jl. Dr. Ratulangi, No.62 A-B, Kota Palopo, Sulawesi Selatan.

2. Waktu

Penulis telah melakukan penelitian pada bulan Oktober 2021

C. Definisi operasional variabel dan ruang lingkup

Pada penelitian ini terdapat dua macam variabel yaitu variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X). Definisi operasional pada penelitian ini yaitu:

²⁴ Asep saepul hamdi dan E. Bahruddin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: CV Budy utama, 2017), 5.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Keunggulan produk (X1)	Keunggulan produk merupakan kemampuan dan kelebihan suatu produk yang tidak dimiliki oleh produk pesaing.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Performa 2. Keistimewaan tambahan 3. Kehandalan 4. Konformitas 5. Daya tahan 6. Kemampuan pelayanan 7. Estetika 8. Kualitas yang dipersiapkan²⁵
2.	Nilai Islam (X2)	Nilai Islam yaitu memiliki keseluruhan tingkah laku yang terpuji dalam kehidupan sehari-hari, yang dilakukan demi memperoleh ridho Allah dan wajib diterapkan dalam kegiatan karyawan ketika bekerja.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prinsip keadilan 2. Prinsip kesederajatan 3. Prinsip kejujuran²⁶
3.	Kepuasan nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan dimana nasabah merasa bahwa harapan telah terpenuhi dengan kinerja produk yang diterima sesuai dengan harapan nasabah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan pelanggan keseluruhan 2. Konfirmasi harapan 3. Niat beli ulang 4. Kesiapan untuk merekomendasi²⁷

²⁵ Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta:Kencana,2005),136

²⁶ Muhammad Musleehuddin, Sistik Perbankan Dalam Islam, (Jakarta: Rienak Cipta, 2004), 65

²⁷ Kotler, Philip. Manajemen Pemasaran I, Milenium ed (Jakarta: PT.Prenhalindo, 2002),26

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yaitu keseluruhan subjek penelitian atau sekumpulan oleh individu dengan kuanlitas dan karakteristik yang sudah ditentukan. Kuanlitas dan ciri disebut variabel.²⁸ Populasi pada penelitian ini yaitu para nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi.

2. Sampel

Sampel ialah sebagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki dari populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang dipakai pada penelitian ini yaitu sampel aksidental.

Sampel aksidental didapat dengan cara kepada siapa yang telah dijumpai (secara kebetulan). Maksudnya, adalah sampel diperoleh dari subjek-subjek pada suatu jenis kejadian tertentu.²⁹

Untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan, dikarenakan besar populasi tidak diketahui, maka besar sampel dihitung memakai rumus *Lemeshow* oleh Stanley Lemeshow sebagai berikut.³⁰

$$S = \frac{Z^2 \cdot p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan:

²⁸ Asep saepul hamdi dan E. Bahruddin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: CV Budy utama, 2017), 11.

²⁹ I Nyoman Anom Fajaraditya Setiawan dan I Nyoman Jayanegara, *Kajian Motivasi Tato Rangka pada Orang Bali*, *Journal Studi Kultural* 1, no. 1 (2016): 29-36.

³⁰ Lemeshow, S. and David, J. *Besar Sampel dalam peneliian kesehatan* (terjemahan). (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1997), 27

S = jumlah sampel yang dibutuhkan

d = tingkat kesalahan/*sampling error* = 0,05

p = proporsi estimasi maksimal = 5% = 0,05

Z = Besaran nilai Z ditentukan berdasarkan dengan nilai α , jika $\alpha = 5\%$, maka ditetapkan nilai Z ialah 1,96.

$$S = \frac{1,96^2 \cdot 0,05(1 - 0,05)}{0,05^2}$$

$$S = \frac{3,84 \cdot 0,05(0,95)}{0,0025}$$

$$S = 73$$

Jadi, jumlah sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini ialah sebanyak 73 nasabah.

E. Teknik pengumpulan data

Menurut Sugiyono teknik pengumpulan data ialah langkah yang sangat strategis pada penelitian, karena tujuan utama pada penelitian yaitu memperoleh data.³¹

Dalam penelitian ini cara untuk memperoleh data serta informasi pada penelitian kali ini, penulis melakukan dengan mengumpulkan data dngan teknik yaitu:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 168

utamanya selain pancaindera lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan sebuah daftar yang isinya yaitu rangkaian pertanyaan tentang sebuah masalah ataupun bidang yang akan diteliti. Pada penelitian ini peneliti memakai metode kuisisioner tertutup.³² Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner kepada para nasabah di BSI KCP Ratulangi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi atau yang juga disebut dengan kajian dokumen yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan untuk subjek penelitian dalam rangka mendapatkan informasi terkait objek penelitian. Dalam studi dokumentasi, peneliti biasanya melakukan penelusuran data historis objek penelitian serta melihat sejauhmana proses yang berjalan telah terdokumentasikan dengan baik.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yaitu alat/fasilitas yang dipakai si peneliti untuk memperoleh data supaya melakukan penelitian lebih memudahkan dan hasilnya lebih baik, dengan artian lebih cermat, lengkap serta sistematis agar lebih mudah diolah.³³ Oleh karenanya yang dipakai dalam

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta CV, 2016), 14.

³³ Arikunto, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 136

penelitian ini yaitu menyebarkan kuesioner yang dibikin peneliti kemudian diberikan untuk responden lalu di jawab oleh responden

Tujuan dari instrumen penelitian ini adalah untuk mendapatkan data yang akurat yang bisa dipakai pada skala pengukur instrumen adalah pada skala *Likert*. Skala *likert* di rancang untuk menilai seberapa kuat subjek setuju/tidak setuju pada pernyataan dalam skala lima titik pada pedoman berikut.³⁴

Tabel 3.2 Skala Penilaian

Simbol	Alternatif Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

³⁴ Uma Sekaran and Roger Bogue, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi 6 (Jakarta: Salemba 4, 2017). 30.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Tabel 3.3 Uji Validitas

No	Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Ket
1.	Keunggulan Produk (X1)	1	0,814	0,230	Valid
		2	0,856	0,230	Valid
		3	0,813	0,230	Valid
		4	0,851	0,230	Valid
		5	0,832	0,230	Valid
		6	0,797	0,230	Valid
		7	0,790	0,230	Valid
		8	0,817	0,230	Valid
2.	Nilai Islam (X2)	1	0,848	0,230	Valid
		2	0,842	0,230	Valid
		3	0,837	0,230	Valid
		4	0,900	0,230	Valid
		5	0,818	0,230	Valid
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,784	0,230	Valid
		2	0,771	0,230	Valid
		3	0,794	0,230	Valid
		4	0,819	0,230	Valid
		5	0,856	0,230	Valid
		6	0,823	0,230	Valid
		7	0,788	0,230	Valid

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 21

Dalam penelitian ini kriteria dari validitas variabel keunggulan produk, nilai Islam serta kepuasan nasabah di BSI KCP Ratulangi adalah koefisien korelasi tiap-tiap pertanyaan sama atau lebih besar dari 0,230 sehingga jika pernyataan memperoleh nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ maka butir pernyataan dinyatakan valid.³⁵

Berdasarkan uji validitas tersebut dapat dilihat bahwasanya seluruh item pernyataan kuesioner pada BSI KCP Ratulangi yang terdiri dari 20 pernyataan, memperoleh nilai R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} (0,230) sesuai

³⁵Riduwan and Sunarto, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 20019). 53.

pada dasar pengambilan keputusan tersebut maka item pernyataan kuesioner di BSI Cabang Ratulangi dapat dinyatakan valid.

Tabel 3.4 Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpa	Ket
1	Keunggulan Produk (X1)	0,930	Reliabel
2	Nilai Islam (X2)	0,901	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah (Y)	0,908	Reliabel

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 21

Uji reliabilitas ini digunakan dalam mengukur sebuah kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Dengan kriteria *cronbach alpha* yaitu “jika *cronbach alpha* > 0,60 maka reliabel serta sebaliknya jika *cronbach alpha* < 0,60 maka tidak reliabel”. Dari hasil uji reliabilitas dapat di simpulkan bahwasanya *cronbach alpha* > 0,60 maka hasil uji dinyatakan reliabel.

H. Teknik analisis data

Analisis data yaitu cara untuk menganalisis data yang didapatkan dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Penulis harus membenarkan pola analisis yang dipakai tergantung dari jenis data yang didapatkan.

1. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji normalitas dipakai dalam menguji apakah pada model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Pada uji normalitas ini untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal ataukah tidak, yaitu menggunakan uji statistik *kolmogorof*

smirnov dimana apabila $\text{sig} > 0,05$ maka data berdistribusi normal begitu juga sebaliknya jika $\text{sig} < 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

- b. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi didapat adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. apabila variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh angka tolerance di atas ($>$) 0,1
2. Memperoleh nilai VIP dibawah ($<$) 10

- c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas yaitu varian variabel pada model regresi yang tidak sama. Namun kebalikannya, jika varian variabel dalam model regresi memperoleh nilai yang sama (konstan) maka disebut homoskedastisitas.³⁶

Bertujuan dalam menguji apakah pada model regresi ada ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

³⁶ Sulyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: ANDI, 2017), 97.

2. Uji Analisis Regresi Berganda

Seringkali Regresi berganda dipakai dalam mencegah analisis regresi yang melibatkan korelasi dari dua ataukah lebih variabel bebas. Metode ini yaitu sebuah metode analisis yang dipakai dalam mengukur besarnya pengaruh variabel bebas dan variabel terikat.³⁷ Kemudian untuk memperoleh tingkat akurasi serta untuk melihat apakah ada pengaruh signifikansi antara Keunggulan Produk (X1) serta Penerapan Nilai Islam (X2) dengan Kepuasan Nasabah (Y).

Persamaan umum regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat (keputusan Nasabah)

a = bilangan konstanta

b1= Koefisien 1

b2= Koefisien 2

X1= Variabel bebas 1 (Keunggulan Produk)

X2= Variabel bebas 2 (Nilai Islam)

e = Standar Error

3. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas secara sama-sama (simultan) terhadap variabel terikat dipakai uji anova atau F-

³⁷ Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta 2017), 405.

test. Sedangkan pengaruh pada tiap-tiap variabel independen secara parsial (individu) diukur dengan memakai uji t statistik.

a. Uji t (secara parsial)

Uji t merupakan pengujian yang dilakukan agar melihat hubungan variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Dengan kriteria apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka diterima serta apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka ditolak.³⁸

Uji t pada penelitian ini untuk melihat apakah Keunggulan Produk, serta Penerapan Nilai Islam berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di BSI.

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya tiap-tiap variabel kualitas produk dan penerapan nilai Islam tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya tiap-tiap variabel keunggulan produk dan penerapan nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI.

Signifikansi pengujian Uji t dengan nilai signifikansi alfa apabila nilai $\alpha < 0,05$, maka H_0 ditolak yang artinya bahwa terdapat pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai signifikansi $\alpha > 0,05$, maka H_0 diterima yang artinya bahwa tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

³⁸ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018), hal. 141

b. Uji F (secara simultan)

Uji F dipakai untuk melihat pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Jadi uji F ini dipakai untuk melihat bahwa suatu kelayakan dari data dengan membandingkan besarnya angka f_{hitung} dengan f_{tabel} . “Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$, maka ditolak dan apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$, maka diterima”.

1. Apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka keputusannya menerima hipotesis nol (H_0), artinya variabel keunggulan produk serta penerapan nilai Islam tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI
2. Apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka keputusannya menolak hipotesis nol (H_0) serta menerima hipotesis alternatif (H_1), artinya variabel keunggulan produk serta penerapan nilai islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI.

Signifikansi pengujian Uji f dengan signifikansi nilai alfa apabila nilai $\alpha < 0,05$, maka H_0 ditolak yang artinya bahwa terdapat pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai signifikansi $\alpha > 0,05$, maka H_0 diterima yang artinya bahwa tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dipakai dalam mengukur seberapa jauh kemampuan variabel- variabel terikat. Tujuannya koefisien

determinasi yaitu untuk mengukur besar persentase perubahan variabel terikat yang disebabkan dari variabel bebas secara serentak.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Sejarah BSI

Sejarah singkat Bank Syariah Indonesia (BSI) diawali dengan krisis multi-dimensi yang terjadi di Indonesia ditahun 1997-1998 serta membawa hikmah tersendiri untuk lahirnya sejarah sistem perbankan syariah pada Indonesia. Pada saat bank konvensional mengalami krisis ekonomi, disaat itulah kemudian lahir pemikiran tentang sebuah konsep yang bisa menyelamatkan masalah ekonomi dari ancaman krisis yang berkepanjangan. Pada Tahun 1999 Pemerintah mengambil inisiatif dalam membentuk suatu Bank Syariah Mandiri (BSM) selanjutnya melaksanakan usaha-usaha perbankan syariah serta pada tahun 2002 Bank Syariah Mandiri mendapatkan status jadi Bank Devisa.

Tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan 19 Jumadi 1 Akhir 1442 H sebagai penanda sejarah bersatunya BSM, BNIS, dan BRI Syariah sebagai satu entitas yakni Bank Syariah Indonesia (BSI). Berikut komposisi pemegang saham BSI yang terdiri dari PT Bank Mandiri sebesar (51,2%), PT Bank Negara Indonesia sebesar (25,0%), PT Bank Rakyat Indonesia sebesar (17,4%), DPLK BRI Saham Syariah (2%), dan Publik (4,4%). Penyatuan ini akan menggabungkan keunggulan dari 3 bank syariah

kemudian menciptakan pelayanan yang makin memuaskan, jangkauannya makin meluas, dan punya kapasitas pemodalan yang lebih baik.

Didukung sinergitas dari perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta kesepakatan pemerintah lewat Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia di dorong agar mampu bersaing pada tingkatan global. Bank syariah juga berpenting menjadi fasilitator pada semua kegiatan ekonomi di ekosistem industri halal dan diatur oleh fatwa DSN-MUI serta hukum yang berlaku di Indonesia serta diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Kehadiran industri bank syariah di Indonesia sendiri sudah mengalami perkembangan yang pesat dalam kurun tiga dekade ini. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu bank yang beroperasi sesuai pada prinsip syariah. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta mengembangkan jaringan memperlihatkan trend yang positif dari tahun ketahunnya. margernya 3 Bank Syariah ini adalah upaya dalam mewujudkan Bank Syariah yang menjadi kebanggaan masyarakat, yang diinginkan dapat sebagai energi baru bagi pembangunan ekonomi nasional dan bekerjasama pada kesejahteraan masyarakat luas. Dengan adanya Bank Syariah Indonesia juga adalah cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang moderen, umum, serta memberi kebaikan (Rahmatan Lil 'Aalamiin).

b. Sejarah BSI Kcp Ratulangi

Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu salah satu bank yang menjalankan operasinya memakai prinsip syariah. Dimana bank syariah

tidak melaksanakan sistem bunga pada semua kegiatannya, hal tersebut menjadi pembeda mendalam antara bank syariah dan bank konvensional terhadap produk-produk yang sedang dikembangkan. Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Palopo Ratulangi agar terhindar dari sistem riba, untuk itu, sistem yang dikembangkan perusahaan tersebut yaitu jual beli serta kemitraan yang dilakukan dalam bentuk “Bagi Hasil”.

Tanggal 1 Februari 2021 bertepatan pada 19 Jumadil Akhir 1442 H jadi penanda sejarah margernya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah jadi 1 entitas yakni Bank Syariah Indonesia (BSI).

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi adalah lembaga keuangan bank yang bergerak pada bidang layanan syariah dan terletak di Jl. Dr. Ratulangi, No.62 A-B, Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Lokasi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi Kota Palopo sangat strategis serta mudah ditemukan karena lokasinya berada di tengah Kota Palopo.

c. **Visi dan Misi BSI Kcp Ratulangi**

1) Visi

Visi Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah menjadikan bank syariah “Top 10 Global Islamic Bank”.

2) Misi

- a) Memberikan akses solusi keuangan syariah, melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T ditahun 2005.

- b) Menjadikan bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

d. Struktur Organisasi BSI KCP Ratulangi

1) *Branch Manager*

Tugas dan tanggung jawab *Branch Manager*, yaitu:

- a) Memastikan agar target bisnis cabang yang sudah ditentukan tercapai. Beserta unit kerja dibawah kordinasinya yang terdiri dari pendanaaan, pembiayaan, *feebased*, serta keuntungan bersih secara kuantitatif ataupun kualitatif.
- b) Memastikan kepatuhan tingkat kesehatan serta prudentalitas semua aktivitas cabang
- c) Memberi arahan, memberi pengoperasian serta memberi pengawasan langsung tiap unit kerja berdasarkan tugas, seperti pelayanannya kepada nasabah, peningkatan serta mengendalikan bisnis dan pengelolaan administrasi di lingkungan cabang serta cabang pembantu.

2) *Branch Operational Servive Manager*

Tugas dan tanggung jawab *Branch Operational Servive Manager* (BSOM), yaitu:

- a) Memastikan pelayananan nasabah yang maksimal berdasarkan standar.
 - b) Memastikan pelaksanaan semua aktivitas administasi, dokumentasi, serta kearsipan sudah pas dengan ketetapan.
 - c) Memastikan tersedianya likuiditas.
 - d) Memastikan sudah terkendali biaya oprasional dan efisien juga efektif.
 - e) Mengesahkan pembukuan serta penutupan rekening.
 - f) Melaksanakan approval serta complain manajemen sistem.
 - g) Melakukan pengambilan ATM card instant dan juga regular.
- 3) *Consumer Banking Relationship Manager*
- Tugas dan tanggung jawab *Consumer Banking Relationship Manager*, yaitu :
- a) Memajukan pertumbuhan portofolio pendanaan, pembiayaan serta *fee based* terhadap segmen consumer.
 - b) Memastikan tersedianya data serta membuat rencana kerja berlandaskan data calon nasabah serta potensi pasar.
 - c) Melasukan kerja sama dengan pihak ketiga.
 - d) Membuat rencana kerja serta pengembangan *bussines network* dengan *branch manager*.

4) *Customer Service (CS)*

Tugas dan tanggung jawab *Customer Service (CS)*, yaitu sebagai berikut:

- a) Melayani nasabah yang ingin membuka fasilitas seperti adanya pembukaan rekening tabungan baru, tabungan haji, serta masalah nasabah lain.
- b) Menginput data ke sistem terkait data pembukaan rekening dari nasabah tiap harinya.
- c) Memberikan pelayanan kepada nasabah mengenai, seperti nasabah yang ingin membuka fasilitas, serta lainnya.

5) Teller

Tugas dan tanggung jawab *Teller*, yaitu sebagai berikut:

- a) Sebagai garda terdepan pelayanan, tugas teller menerima setoran dan tarik tunai oleh nasabah.
- b) Memeriksa semua surat aktivitas yang di isi nasabah pada saat melaksanakan transaksi sebelum diberikan ke bagian BO.
- c) Menerima kemudian mengadministrasikan data nasabah terkait teler dengan baik dan benar.
- d) Menyusun dan menginput data ke dalam sistem yang berkaitan dengan transaksi yang dikerjakan oleh teller, selanjutnya mengerjakan transaksi yang dilaksanakan teller, selanjutnya menutup kas dan mengatur serta mengurutkan kas, pada saat transaksi selesai atau pada saat setelah penutupan uang tunai.
- e) Bertanggung jawab untuk seluruh transaksi masuk serta keluar dari meja teller.

6) *Pawning Officer*

Tugas dan tanggung jawab *pawning officer*, yaitu sebagai berikut:

- 1) Menganalisis pembiayaan gadai emas sesuai standar yang sudah ditetapkan.
- 2) Menilai emas sebagai agunan oleh nasabah secara akurat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 3) Membuat nota analisis pembiayaan berdasarkan OTS serta transaksi penjaminan dengan tetap berpedoman terhadap prinsip.
- 4) Memastikan adanya persetujuan komite pembiayaan gadai emas terhadap NAP yang sudah dibuat.
- 5) Membuat surat konfirmasi persetujuan pembiayaan gadai emas untuk persetujuan pembiayaan terhadap nasabah.

7) *Pawning Staff* (Pelaksana gadai)

Tujuan dan tanggung jawab *pawning staff*, yaitu sebagai berikut:

- a) Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai.
- b) Menangani permohonan pembiayaan gadai sesuai ketentuan yang berlaku.
- c) Mengoptimalkan hubungan antara bank dengan nasabah, dengan memberikan pelayanan yang baik dan tidak mengecewakan.
- d) Menjaga kelancaran pembiayaan dan melakukan penagihan kepada nasabah.

8) *Operational Staf*

Tugas dan tanggung jawab *operational staff*, yaitu sebagai berikut:

- a) Turut bertanggung jawab pada terlaksananya pengelolaan operasional kantor secara baik
- b) Mempersiapkan laporan yang diperlukan oleh pimpinan cabang terkait bisnis, misalkan pertumbuhan pembiayaan serta kualitas pembiayaan.
- c) Membuat perencanaan serta pengorganisasian kegiatan.

9) *Security*

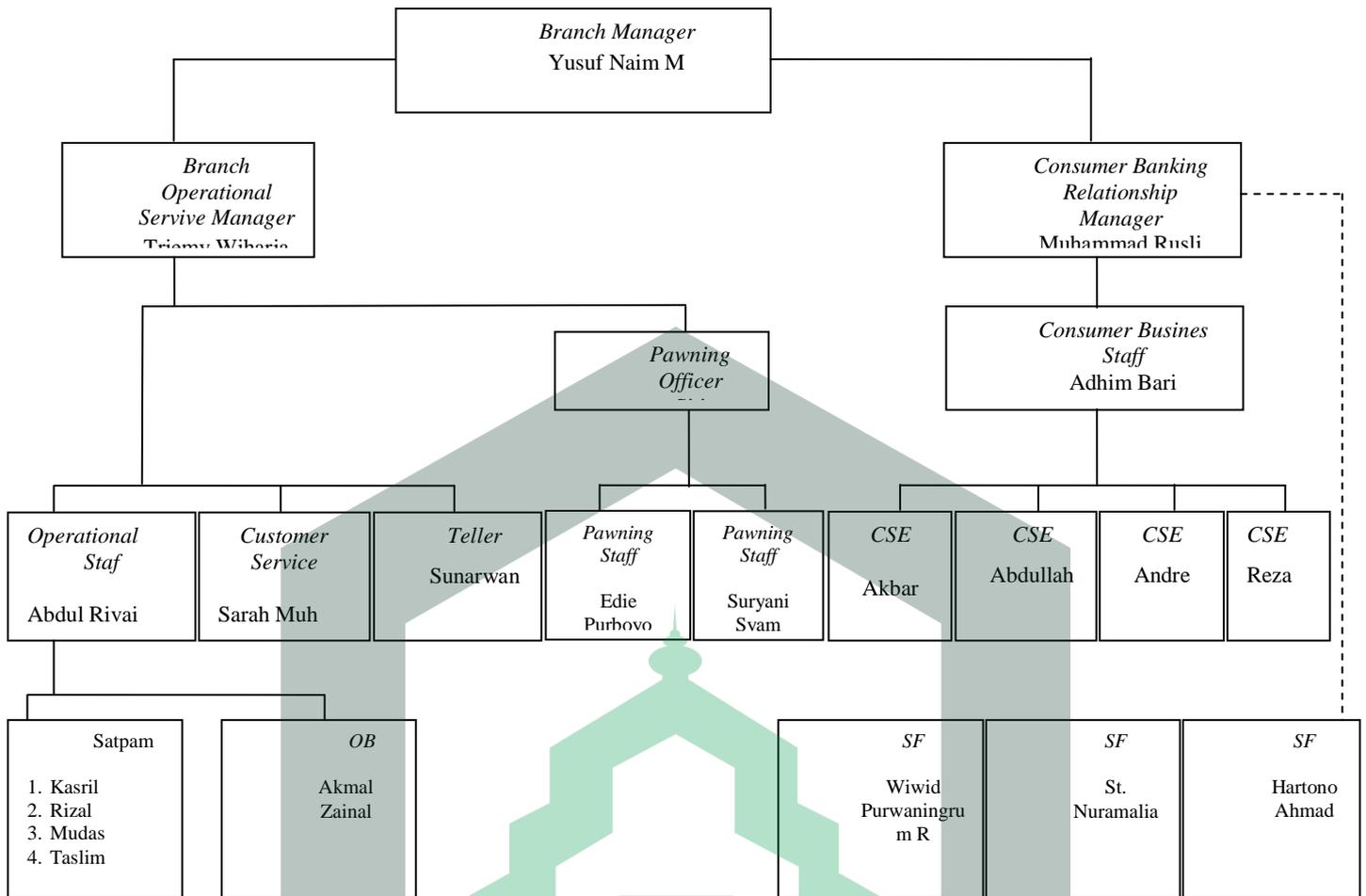
Tugas dan tanggung jawab *security*, yaitu sebagai berikut:

- a) Membukakan pintu pada nasabah yang masuk serta keluar kantor.
- b) Memberikan serta bertanya transaksi yang akan dilaksanakan nasabah serta megarahkan supaya nasabah tidak kebingungan.
- c) Menjaga keamanan serta kenyamanan kawasan kerja baik didalam kantor dan diluar kantor.
- d) Menerima surat masuk dan barang untuk diteliti keamanan kemudian diteruskan pada nasabah.
- e) Bersikap sopan dan menjaga hubungan baik kepada nasabah.

10) *Office Boy*

Tugas dan tanggung jawab *office boy*, yaitu sebagai berikut:

- a) Menjaga kebersihan kantor.
- b) Menjaga kelengkapan serta peralatan kantor.
- c) Membantu karyawan jika dibutuhkan.
- d) Mobilisasi pada pembelian peralatan serta perlengkapan kantor.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Ratulangi

Sumber : BSI KCP Ratulangi

e. Karakteristik Responden

Dalam mempermudah untuk mengidentifikasi responden dalam penelitian ini (Nasabah BSI KCP Ratulangi), maka perlunya gambaran terkait karakteristik responden. Adapun gambaran karakteristik responden adalah sebagai berikut:

a. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	%
1.	Perempuan	48	65,8%
2.	Laki-laki	25	34,2%
	Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Dari tabel 4.1 dilihat bahwasanya responden dengan jenis kelamin perempuan lebih dominan dibandingkan dengan responden dengan jenis kelamin laki-laki. Responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 48 orang atau 65,8% dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 25 orang atau 34,2%.

b. Karakteristik berdasarkan umur

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan umur

No	Umur	Jumlah	%
1.	20-30 Tahun	49	67,1%
2.	31-40 Tahun	20	27,4%
3.	Diatas 40 tahun	4	5,5%
	Total	73	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Dari tabel 4.4 diatas dilihat bahwasanya karakteristik responden berdasarkan umur yaitu didominasi oleh umur 20-30 Tahun dengan jumlah 49 responden atau 67,1% , umur 30-40 Tahun berjumlah 20

responden atau 27,4%. Kemudian untuk umur di atas 40 tahun yaitu 4 responden dengan nilai persentase sebesar 5,5%.

f. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tujuan dari uji Normalitas ini yaitu menguji tingkat signifikan antar variabel bebas atau independen terhadap variabel terikat atau dependen yang menghasilkan distribusi normal ataukah tidak yang terdapat dalam penelitian. Pada penelitian ini memakai uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Dalam hal ini untuk melihat apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05. Adapun hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* sebagai berikut.

Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		73
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.29904807
Most Extreme Differences	Absolute	.046
	Positive	.046
	Negative	-.045
Kolmogorov-Smirnov Z		.396
Asymp. Sig. (2-tailed)		.998

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 21

Dari hasil uji normalitas, pada penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov* di dapatkan hasil signifikan sebesar 0,998 dimana hasil tersebut lebih besar nilainya dari taraf signifikan yaitu 0,05 atau ($0,998 > 0,05$). Sehingga dapat di simpulkan bahwasanya dari hasil uji normalitas yaitu nilai residual berdistribusi normal.

2) Uji multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas ini yaitu untuk melihat apakah terjadi interterkorelasi (hubungan yang kuat) antar variabel independen. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antara variabel independen (tidak terjadi gejala multikolinearitas). Pada penelitian ini untuk melakukan uji multikoloniaritas memakai metode *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Nilai *cut off* yang umum dipakai dalam melihat adanya multikolinearitas yaitu nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai VIF 10. Adapun hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1							
	(Constant)	.305	2.203		.139	.890	
	Keunggulan Produk	.424	.068	.512	6.245	.000	.605
	Nilai Islam	.699	.135	.424	5.171	.000	.605

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

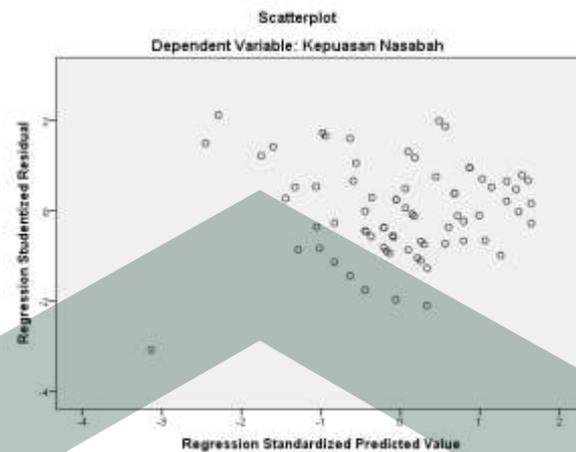
Sumber: Diolah menggunakan SPSS 21

Dari hasil uji multikolinearitas didapat nilai VIF pada variabel keunggulan produk (X_1) sebesar 1,654 dan variabel nilai Islam (X_2) sebesar 1,654 lebih kecil dari pada 10 atau ($1,654 < 10$) dan ($1,654 < 10$) sedangkan nilai *Tolerance* pada variabel keunggulan produk (X_1) sebesar 0,605 dan variabel nilai Islam (X_2) sebesar 0,605 lebih besar dari 0,10 atau ($0,605 > 0,10$), sehingga dapat disimpulkan bahwasanya tidak terjadi gejala multikolenearitas antar variabel independen.

3) Uji heterokedastisitas

Tujuan dari uji heterokedastisitas ini yaitu untuk menguji apakah pada model regresi yang terbentuk terjadi ketidaksamaan varian dari residual model regresi. Data yang baik yaitu penelitian yaitu data yang tidak terjadi heterokedastisitas atau data yang terjadi homoskedastisitas. Homoskedastisitas terjadi jika varian variabel untuk model regresi mempunyai nilai yang sama atau konstan. Heterokedastisitas berarti varian variabel gangguan yang tidak konstan. Salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam model regresi yang baik yaitu tidak terjadi gejala heterokedastisitas . Untuk uji heterokedastisitas dalam penelitian ini memakai metode *scatterplot*.

Adapun hasil uji heterokedastisitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut.



Sumber : Diolah menggunakan SPSS 21

Gambar 4.2 Heteroskedastisitas

Berdasarkan output scatterplot diatas dapat dilihat bahwa:

- Titik-titik data peyebaran di atas dan bawah atau di sekitar angka 0.
- Titik-titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
- Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan memakai metode *scatterplot* dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

g. Analisis Linear Berganda

Untuk pengujian apakah ada pengaruh tiap-tiap variabel X_1 (Keunggulan Produk) dan X_2 (Nilai Islam) terhadap Y (kepuasan nasabah). Maka dari itu akan dilakukan regresi linear berganda yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.305	2.203		.139	.890
1 Keunggulan Produk (X1)	.424	.068	.512	6.245	.000
Nilai Islam (X2)	.699	.135	.424	5.171	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: *Diolah menggunakan SPSS 21*

Berdasarkan tabel 4.3 di atas maka hasil yang dikembangkan dalam sebuah model persamaan regresi:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 0,305 + 0,424 X_1 + 0,699 X_2$$

Dari persamaan di atas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal di antara lain:

- a = nilai konstanta (a) atau sebesar 0,305 dengan nilai positif, ini menunjukkan bahwa apabila variabel keunggulan produk (X1) dan nilai islam (X2) dianggap nol atau ditiadakan, maka kepuasan nasabah (Y) akan bernilai 0,305.
- b. Koefisien $B_1 = 0,424$ dengan nilai positif yang artinya bahwa setiap kenaikan 1% variabel keunggulan produk (X1) dengan asumsi variabel tetap nilai islam (X2) maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,424 atau 42,4%.
- c. Koefisien $B_2 = 0,699$ dengan nilai positif yang artinya bahwa setiap kenaikan 1% variabel nilai islam (X2) dengan asumsi variabel tetap

keunggulan produk (X1) maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,699 atau 69,9%.

h. Uji hipotesis

1) Uji t

Tabel 4.7 Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.305	2.203		.139	.890
	Keunggulan Produk (X1)	.424	.068	.512	6.245	.000
	Nilai Islam (X2)	.699	.135	.424	5.171	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika nilai sig < 0,05, atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- b. Jika nilai sig > 0,05, atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Diketahui bahwa t tabel untuk $df = n - k = 73 - 3 = 70$ dengan signifikansi 5% (0,05) adalah $t_{tabel} = 1,666$ Untuk melihat apakah hipotesis yang diajukan adalah signifikan atau tidak, maka harus membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} . Dimana jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_1 dapat diterima, sebaliknya $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_1 ditolak.

1. Pengaruh Keunggulan Produk terhadap kepuasan nasabah di BSI Cabang Ratulangi

H_0 = Ada pengaruh tidak signifikan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah.

H_1 = Ada pengaruh yang signifikan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil dari uji t variabel keunggulan produk memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (6,245 > 1,666) maka H_0 ditolak serta H_1 diterima.

Dan diketahui juga nilai sig 0,000 < 0,05. Maka hipotesis 1 teruji sehingga keunggulan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan di BSI Cabang Ratulangi.

2. Pengaruh nilai islam terhadap kepuasan nasabah di BSI Cabang Ratulangi

H_0 = Ada pengaruh tidak signifikan nilai islam terhadap kepuasan nasabah.

H_1 = Ada pengaruh yang signifikan nilai islam terhadap kepuasan nasabah.

Dari hasil dari uji t variabel nilai islam memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (5,171 > 1,666) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Dan diketahui juga nilai sig 0,000 < 0,05. Maka hipotesis 1 teruji maka disimpulkan nilai islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI Cabang Ratulangi.

2) Uji f

Tabel 4.8 Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	956.449	2	478.224	87.963	.000 ^b
	Residual	380.565	70	5.437		
	Total	1337.014	72			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Nilai Islam (X2), Keunggulan Produk (X1)

Tujuan dari uji F untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Dasar pengambilan keputusan:

- c. Jika nilai sig < 0,05, atau $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
- d. Jika nilai sig > 0,05, atau $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Diketahui bahwa t tabel untuk uji f dengan rumus $df1 = k - 1 = 3 - 1 = 2$ dan $df2 = n - k = 73 - 3 = 70$ dengan signifikansi 5% (0,05) adalah t tabel = 3, 128.

Dari dari hasil tabel ANOVA didapatkan nilai f hitung sebesar 87,963 serta f_{tabel} sebesar 3,128 sehingga dapat dilihat bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($87,963 > 3,128$), diketahui nilai signifikan ($0,000 < 0,05$) dan hasil menunjukkan H_0 ditolak serta H_1 diterima. Maka disimpulkan bahwa variabel keunggulan produk (X1) dan nilai islam (X2) secara bersama-

sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Ratulangi.

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.846 ^a	.715	.707		2.33166

a. Predictors: (Constant), Nilai Islam (X2), Keunggulan Produk (X1)

Berdasarkan Uji Koefisien Determinasi diketahui R Square 0,715 atau 71,5%. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel bebas yaitu keunggulan produk dan nilai islam mampu menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya sebesar ($100\% - 71,5\% = 28,5\%$) dijelaskan oleh variabel lain.

B. Pembahasan

Pada bagian ini membahas tentang hasil penelitian yang sudah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai Islam secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi? dan Apakah Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam Secara Bersama-sama Mempengaruhi Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi?

Untuk menjawab semua rumusan masalah penelitian maka peneliti memakai data primer dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu

penyebaran angket atau kuesioner kepada responden dengan sampel yang sudah ditentukan sebanyak 73 sampel. Selanjutnya data yang sudah diperoleh di analisis dengan memakai bantuan SPSS 21 dalam memudahkan peneliti untuk mengelola data penelitian tersebut. Analisis data yang dipakai pada penelitian ini menggunakan beberapa tahap pengujian yaitu diantaranya adalah Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas serta Uji Heterokedastisitas. Selanjutnya memakai analisis regresi berganda serta kemudian menggunakan Uji Hipotesis yang terdiri dari Uji Parsial (Uji t), uji simultan (uji F), dan Uji Koefisien determinasi

1. Pengaruh Keunggulan Produk terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ratulangi

Berdasarkan hasil dari uji t variabel keunggulan produk memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,245 > 1,666$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kemudian diketahui juga nilai sig $0,000 < 0,05$. Maka hipotesis 1 teruji dan dari hasil regresi linear berganda di ketahui Koefisien $B_1 = 0,424$ sehingga dapat disimpulkan bahwa keunggulan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ratulangi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Nila Nhandiroh (2016), Mhd. Rizki Al-Akbar (2021), Destika Primasari (2016) dan Intan Kamila (2016) yang mengemukakan bahwa keunggulan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Pengaruh nilai islam terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ratulangi. Hal ini dapat dijelaskan bahwa keberhasilan suatu produk baru menjadi kunci

utama bagi banyak perusahaan termasuk BSI, Sehingga bank harus mempertahankan keunggulan produk agar nasabah puas menggunakan produk tersebut.

2. Pengaruh nilai islam terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ratulangi

Berdasarkan hasil dari uji t variabel nilai islam mempunyai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,171 > 1,666$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima kemudian dapat dilihat juga nilai sig $0,000 < 0,05$. Maka hipotesis 1 teruji dan dari hasil regresi linear berganda di ketahui Koefisien $B_2 = 0,699$ sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan di BSI KCP Ratulangi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Muh Rizki Al akbar (2021), Nila Nandhiroh (2016), Destika Primasari (2016), Intan Kamila (2016) dan Miming Okta Nurani (2016) yang mengemukakan bahwa keunggulan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga bank harus mempertahankan penerapan nilai islam agar nasabah yakin dan percaya melakukan transaksi di BSI KCP Ratulangi dan tentunya nasabah akan merasa puas.

3. Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ratulangi

Berdasarkan dari hasil tabel ANOVA menunjukkan nilai f_{hitung} sebesar 87,963 dan f_{tabel} sebesar 3,128, maka dapat dilihat bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($87,963 > 3,128$), diketahui nilai signifikan ($0,000 < 0,05$) dan hasil menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa variabel keunggulan produk (X_1) dan nilai islam (X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Ratulangi. Kemudian diketahui R Square 0,715 atau 71,5%. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel bebas yaitu keunggulan produk dan nilai islam mampu menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya sebesar ($100\% - 71,5\% = 28,5\%$) dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Muh Rizki Al-Akbar (2021), Nila Nandhiroh (2016), Destika Primasari (2016) dan Intan Kamila (2016) yang mengemukakan bahwa keunggulan produk dan penerapan nilai islam secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, Hal ini menunjukkan bahwa bahwa BSI telah melakukan pelayanan yang maksimal agar kepuasan nasabah dapat tercapai, hal ini yang membuat nasabah merasa aman serta yakin untuk melakukan transaksi di BSI KCP Ratulangi kemudian didukung oleh produk BSI yang unggul sehingga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah itu sendiri. Adapun kepuasan nasabah tercapai dengan adanya keunggulan produk dan penerapan nilai islam di BSI KCP Ratulangi yang sangat baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan mengenai pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dari hasil uji t, dapat kita ketahui bahwasanya variabel keunggulan produk (X1) memiliki nilai t_{hitung} serta t_{tabel} ($6,245 > 1,666$) dan diketahui nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan variabel keunggulan produk (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Ratulangi.
2. Dari hasil uji t, dapat diketahui bahwasanya variabel nilai islam (X2) memiliki nilai t_{hitung} serta t_{tabel} ($5,171 > 1,666$) dan diketahui nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan variabel nilai islam (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Ratulangi.
3. Dari hasil uji f diketahui bahwasanya nilai f_{hitung} dan f_{tabel} ($87,963 > 3,128$) dan diketahui nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keunggulan produk (X1) dan nilai islam (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Ratulangi. Kemudian diketahui R Square 0,715 atau 71,5%. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel bebas yaitu keunggulan produk dan nilai islam

mampu menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya sebesar ($100\% - 71,5\% = 28,5\%$) dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

B. Saran

1. Bagi Praktisi

Bagi lembaga keuangan syariah terkhusus pada bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi untuk terus mampu mempertahankan kualitas keunggulan produk atau membuat inovasi-inovasi baru dan nilai Islam agar kedepannya lebih baik lagi dibandingkan lembaga keuangan lain yang ada di kota Palopo, serta diharapkan bank syariah Indonesia Cabang Ratulangi selalu menjunjung tinggi nilai keislaman berdasarkan Al Quran dan Al hadist agar bisa membawa nama perusahaan ke pintu kesuksesan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menambahkan variabel selain yang dibahas pada penelitian ini, agar dapat memberikan rasa kepuasan kepada nasabah yang menggunakan produk-produk pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi.

DAFTAR PUSTAKA

- AL-Akbar Mhd. Rizky, (2021), “*Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balaikota*”, Jurnal ekonomi islam, Volume VII, No.1.
- A Karim Adiwarmanto, (2004) *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Bahrudin E dan Asep saepul hamdi, 2017. Bahrudin, Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan, Yogyakarta: CV Budy utama.
- Gufron Abdul Azis, 2020. *Pengaruh Keunggulan Produk Pembiayaan Murabahah, Rahn Dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik, Jurnal of Sharia Economics*, Vol 2
- Henard, D.H, dan Szymanski, (2021) *Jouenal of Marketing Research* “Whysome new products are more successful than others, Journal of Marketing Research, Vol.XXXVIII August.
- <http://repository.uin-suska.ac/id/4139/3/BAB%20II.pdf> (Di akses pada tanggal 03 April 2021)
- <https://id.m.wikipedia.org/wiki/islam> (Diakses pada tanggal 03 April 2021)
- <https://rachmatul4212.wordpress.com/2013/01/28/teknik-pengumpulan-data-dalam-penelitian-kuantitatif-dan-kualitatif/>
- Kasmir, (2005). *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana
- Kementrian Agama Republik Indonesia, 2017. *Al-Qur'an Al-Karima dan Terjemahnya*. Bogor: Halim
- Kotler, Philip, 2013. *Manajemen Pemasaran 1. Milenium ed.* Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Intan Kamila, (2017).”*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*” ,Jakarta:UIN SYARIF HIDAYATULLAH.
- Lembaga Pengkajian, 2020. *Kebudayaan Nusantara, Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*, Jakarta:Golo Riwu

- Lupiyoadi, Rambat, (2013) *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat
- M. Syafi'i Antonio, 2004, "*Bank Syariah Analisis kekuatan, Kelemahan, peluang dan Ancaman*", Yogyakarta: Ekonisia
- Nur Aini Miming Okta, (2018). "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah KCP Ponorogo. Skripsi*", Skripsi IAIN Ponorogo.
- Maman Sulaeman, (2016). *Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam dan Komitmen terhadap Etos Kerja dan dampaknya kepada Kualitas Sumber Daya Manusia di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya*, Jurnal: Politeknik Triguna Tasikmalaya Vol. 17, No. 2.
- Nandhiroh, Nila, (2016). "*Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, Skripsi IAIN TULUNGAGUNG.*
- Primasari, Destika, (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Ib Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Kcp Ungaran, Skripsi IAIN SALATIGA.*
- Sugiono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta CV.
- Rustam Bambang Rianto, 2018, *Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Era Digital*, Jakarta: Salemba Empat.
- Roger Bogue dan Uma Sekaran, 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis, Edisi 6*, Jakarta: Salemba 4
- Salman Kautsar Riza, (2012). *Akutansi Perbankan Syariah berbasis PSAK Syariah*, Padang: Akademia Permata.
- Sofyan Siregar, 2017. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Sinungan Muchdarsyah, 2017. *Strategi Manajemen Bank*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sunarto dan Riduwan, 2019. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni V. Wiratna, 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suliyanto, 2017. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, Yogyakarta: ANDI.

Suwitho, (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan taksi Blue Bird di Surabaya*, *Jurnal: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Vol.6, Edisi 4.*

Syairozi Muhammad, (2018), *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Di LKMS Semarang.*

Yoiz Shofwa, (2016). *Pengaruh Kualitas Produk dan Religiusitas terhadap Keputusan Nasabah Produk Simpanan pada BSM cabang Purwokerto*, *Jurnal: Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam IAIN Purwokerto Vol. 4, No. 1.*

Zainuddin, Ali, (2018). *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika.



L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran 1

Angket Penelitian

Kepada Yth,.....

Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Nama : Novitasari S

NIM : 17 0402 0184

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 Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi”**. 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,

Novitasari S

NIM 17 0402 0184

PROFIL RESPONDEN

Isi dan berikan tanda silang (X) pada kotak yang tersedia dibawah ini.

1. Nama :

2. Jenis Kelamin :

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.

Simbol	Alternatif Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

a. Keunggulan produk

Alternatif Jawaban						
No		SS	S	KS	TS	STS
	Performa	5	4	3	2	1
1.	Saya megetahui bahwa ada berbagai macam produk-produk Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi sangat khas dengan nilai syariahya					
	Keistimewa Tambahan					
2.	Saya meyakini dan sangat puas bahwa produk-produk Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi sudah terjamin karena sadah ada sertifikat halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS)					
	Kehandalan					
3.	Saya yakin bahwa produk yang dimiliki Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi sangat handal karena dengan sistem bagi hasil tidak merugikan nasabah dan tidak ada kelipatan pada saat penunggakan pembayaran nasabah					

Konformitas						
4.	Saya meyakini bahwa produk Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi sangat sesuai antara isi dan tampilannya karena saya yakin prinsip kejujuran ditanamkan di Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi					
Daya Tahan						
5.	Saya meyakini bahwa produk Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi selalu dipantau oleh Dewan Pengawas Syariah sehingga produknya dapat terjamin nilai syariahnya sepanjang waktu					
Kemampuan Pelayanan						
6.	Saya sangat yakin bahwa Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat					
Estetika						
7.	Produk yang ditawarkan di Bank Syariah Indonesia cabang Ratulangi sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah					
Kualitas yang di persepsikan						
8.	Saya merasa bangga dengan produk yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi karena produknya dapat menimbulkan kesan religius bagi nasabahnya					

b. Nilai Islam

Alternatif Jawaban						
No		SS	S	KS	TS	STS
Prinsip keadilan		5	4	3	2	1
9.	Transaksi keuangan antara Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi dan nasabah menguntungkan kedua belah pihak					
10.	Jika salah satu pihak baik Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi dan nasabah melanggar isi perjanjian maka pihak lain dapat menuntut pengadilan untuk memaksa pihak yang ingkar mematuhi isi perjanjian					
Prinsip kesederajatan						
11.	Setiap nasabah berhak memperoleh informasi mengenai produk-produk di Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi secara lengkap					
12.	Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi telah memberikan pelayanan yang sama kepada setiap nasabahnya					
Prinsip Kejujuran						
13.	Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi telah berlaku secara jujur dan benar dalam setiap transaksi keuangan dengan nasabah					

c. Kepuasan Nasabah

Alternatif Jawaban						
No		SS	S	KS	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan Keseluruhan	5	4	3	2	1
14.	Nasabah puas akan produk-produk di Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi					
	Konfirmasi harapan					
15.	Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan					
16.	Pelayanan yang diberikan pegawai Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi sesuai dengan apa yang di harapkan					
	Niat beli ulang					
17.	Fasilitas yang ada di Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi sangat lengkap sehingga nasabah akan menggunakan jasa kembali					
	Kesediaan untuk merekomendasi					
18.	Mengajak keluarga atau teman untuk menggunakan produk-produk di Bank syariah Indonesia Cabang Ratulangi					
19.	Memberikan gambaran positif kepada masyarakat tentang produk-produk di Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi					
20.	Memberikan informasi yang akurat mengenai produk-produk di Bank Syariah Cabang Ratulangi					

Lampiran 2

HASIL KUESIONER PENELITIAN

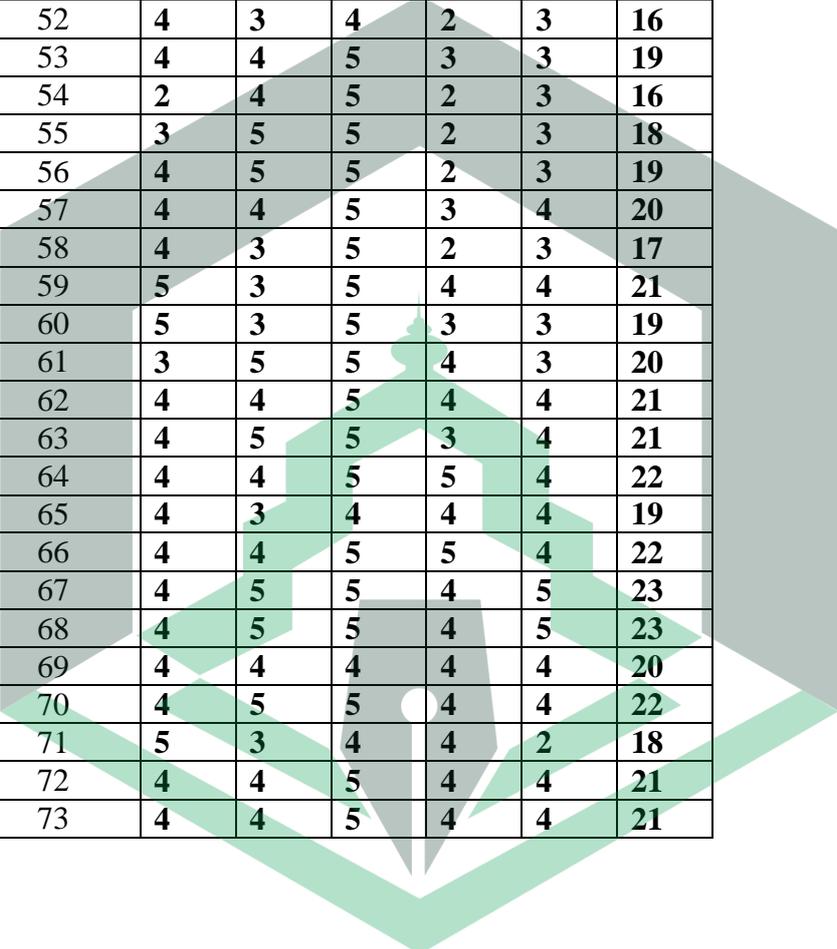
1. Jawaban responden mengenai Keunggulan Produk (X1)

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	X1
1	4	5	4	5	4	5	5	5	37
2	4	3	3	3	2	3	4	4	26
3	5	4	5	5	4	4	4	5	26
4	4	4	5	5	5	4	4	4	35
5	5	5	5	5	4	3	5	5	37
6	5	3	4	4	4	5	5	4	34
7	5	5	5	5	5	4	5	5	39
8	4	5	4	4	3	5	4	5	34
9	3	4	4	4	4	5	4	4	32
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	5	5	5	3	4	3	4	4	33
12	4	5	5	5	4	3	4	4	34
13	5	4	5	5	5	5	5	5	39
14	5	4	4	3	5	3	4	3	31
15	5	3	4	4	4	3	4	3	30
16	4	4	4	4	4	3	3	3	29
17	5	5	4	5	4	3	4	2	32
18	3	4	4	4	3	4	4	4	30
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	4	4	4	5	5	4	4	4	34
21	4	4	4	5	5	5	4	4	35
22	5	4	4	5	5	5	5	5	38
23	5	5	5	4	5	5	5	4	38
24	5	5	5	5	5	4	4	5	38
25	4	5	4	4	5	4	4	4	34
26	4	5	5	5	5	5	5	5	39
27	5	5	5	5	5	5	5	4	39
28	4	5	4	4	4	5	4	4	34
29	4	5	4	4	4	4	4	4	33
30	4	5	4	5	5	5	5	5	38
31	5	5	4	4	5	4	4	5	36
32	4	5	4	3	4	4	4	5	33
33	4	5	4	4	5	4	5	4	35
34	5	4	5	5	4	4	4	4	35
35	3	4	4	4	4	3	5	4	31
36	2	4	4	3	5	3	4	3	28

37	3	4	4	4	4	4	4	4	31
38	5	5	4	4	4	3	4	5	34
39	5	4	4	4	4	5	4	4	34
40	4	3	4	4	3	3	3	3	27
41	3	3	4	4	3	4	4	3	28
42	3	3	4	4	4	4	4	3	29
43	3	3	4	4	3	4	4	3	28
44	3	4	4	4	3	4	4	3	29
45	3	2	4	4	4	5	3	4	29
46	2	3	2	3	2	3	2	3	20
47	2	3	3	3	2	2	3	3	21
48	4	3	4	3	4	3	3	4	28
49	3	3	2	4	3	3	4	2	24
50	2	1	2	2	3	4	3	4	21
51	5	3	4	4	5	5	5	5	36
52	4	2	3	3	2	4	3	2	23
53	4	3	3	3	4	3	3	3	26
54	2	2	2	2	1	2	3	3	17
55	4	4	3	3	3	3	3	3	26
56	4	4	3	3	3	3	3	3	26
57	4	2	2	4	3	4	4	3	26
58	4	3	2	3	2	4	4	3	25
59	5	3	3	4	2	3	3	3	26
60	4	3	3	2	2	4	3	3	24
61	2	4	2	4	3	4	4	3	26
62	2	3	3	4	3	4	4	3	26
63	4	3	2	2	2	4	4	4	25
64	2	2	4	4	2	4	4	3	25
65	3	2	3	2	3	4	4	4	25
66	2	3	3	5	3	4	4	3	27
67	2	3	4	3	3	4	4	3	26
68	1	3	4	4	2	4	4	3	25
69	4	4	4	4	4	4	4	4	32
70	5	4	4	4	3	4	4	3	31
71	5	5	5	5	5	4	4	3	38
72	4	4	3	3	3	4	3	4	28
73	3	3	4	4	3	4	4	3	28

2. Jawaban responden mengenai nilai Islam (X2)

Responden	1	2	3	4	5	X2
1	4	5	5	4	4	22
2	5	5	5	3	3	21
3	4	4	3	4	4	19
4	5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	5	25
6	5	4	5	4	4	22
7	5	5	5	4	5	24
8	5	5	5	4	4	23
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	5	4	5	22
11	4	3	5	4	4	20
12	3	4	3	4	4	18
13	4	5	4	5	4	22
14	4	3	3	4	4	18
15	3	3	5	5	3	19
16	3	3	3	4	3	16
17	4	4	5	3	5	21
18	4	5	5	4	4	22
19	4	4	5	4	4	21
20	4	4	4	4	4	20
21	4	5	4	5	4	22
22	5	4	5	5	5	24
23	4	4	5	5	5	23
24	4	4	5	5	5	23
25	4	4	4	4	5	21
26	4	5	5	5	5	24
27	5	4	4	5	5	23
28	4	4	5	5	5	23
29	4	4	4	5	5	22
30	4	4	4	5	5	22
31	5	4	4	4	4	21
32	4	5	5	4	4	22
33	4	5	4	4	5	22
34	4	4	5	4	4	21
35	5	4	4	3	4	20
36	4	3	3	3	4	17
37	4	4	4	4	4	20
38	4	5	5	5	5	24
39	4	5	4	4	5	22
40	3	3	4	3	3	16
41	4	4	5	4	4	21
42	4	4	5	5	4	22



43	4	4	5	5	5	23
44	4	4	5	4	4	21
45	4	5	5	4	4	22
46	3	3	5	2	2	15
47	3	4	5	3	3	18
48	4	4	5	3	3	19
49	4	5	5	1	2	17
50	3	2	2	2	1	10
51	5	5	5	5	5	25
52	4	3	4	2	3	16
53	4	4	5	3	3	19
54	2	4	5	2	3	16
55	3	5	5	2	3	18
56	4	5	5	2	3	19
57	4	4	5	3	4	20
58	4	3	5	2	3	17
59	5	3	5	4	4	21
60	5	3	5	3	3	19
61	3	5	5	4	3	20
62	4	4	5	4	4	21
63	4	5	5	3	4	21
64	4	4	5	5	4	22
65	4	3	4	4	4	19
66	4	4	5	5	4	22
67	4	5	5	4	5	23
68	4	5	5	4	5	23
69	4	4	4	4	4	20
70	4	5	5	4	4	22
71	5	3	4	4	2	18
72	4	4	5	4	4	21
73	4	4	5	4	4	21

3. Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Nasabah (Y)

Responden	1	2	3	4	5	6	7	Y
1	4	4	5	5	5	5	5	33
2	4	4	3	3	4	4	4	26
3	3	3	4	4	4	4	4	26
4	4	4	4	4	5	5	5	31
5	5	5	5	5	5	5	5	35
6	5	5	5	4	3	4	5	31
7	5	5	4	4	5	5	5	33
8	4	5	5	4	5	5	5	33
9	4	3	5	4	4	4	4	28
10	4	4	4	4	5	5	5	31
11	4	4	4	4	5	5	5	31
12	4	3	4	4	4	4	3	26
13	5	4	4	4	5	4	4	30
14	4	3	4	3	4	4	3	25
15	5	4	4	3	4	4	3	27
16	4	3	3	3	3	4	3	23
17	4	4	3	4	4	4	4	27
18	4	4	4	4	4	3	3	26
19	4	3	3	3	5	4	4	26
20	4	4	4	3	4	4	4	27
21	4	4	4	5	4	5	4	30
22	5	5	5	5	5	5	5	35
23	4	5	5	5	5	4	5	33
24	4	5	5	5	5	5	5	34
25	4	5	5	5	5	5	5	34
26	4	5	5	5	5	5	5	34
27	4	5	5	5	5	5	5	34
28	4	5	5	5	5	5	4	33
29	4	5	5	5	5	5	5	34
30	4	5	5	5	5	5	4	33
31	5	4	4	5	4	4	4	30
32	4	4	4	4	4	4	4	28
33	4	4	5	4	4	4	4	29
34	4	4	4	4	4	4	5	29
35	4	4	4	4	4	4	4	28
36	3	4	5	4	4	4	4	28
37	4	4	4	4	4	4	4	28
38	4	5	4	5	4	4	4	30
39	5	4	4	4	5	5	4	31
40	3	3	3	3	3	3	3	21
41	4	4	4	4	3	3	4	26

42	4	4	4	4	3	3	4	26
43	5	4	5	4	3	3	4	28
44	4	4	4	3	3	4	4	26
45	4	4	4	5	4	5	5	31
46	3	4	2	3	4	3	5	24
47	3	4	4	3	3	4	4	25
48	4	3	4	3	4	4	5	27
49	5	2	2	4	4	3	3	23
50	2	1	1	1	1	1	3	10
51	5	5	5	5	5	5	3	33
52	3	4	4	3	3	4	3	24
53	3	3	3	3	3	2	5	22
54	2	3	3	3	3	3	5	22
55	2	3	3	3	3	3	5	22
56	3	3	3	4	3	3	5	24
57	4	2	3	4	3	3	3	22
58	4	3	4	2	4	4	3	24
59	4	1	2	3	4	4	4	22
60	4	3	3	4	3	4	4	25
61	4	4	4	3	4	5	5	29
62	3	4	4	4	3	3	4	25
63	4	4	4	3	4	4	5	28
64	4	4	4	3	3	3	4	25
65	4	4	4	3	4	4	5	28
66	3	5	4	2	3	3	5	25
67	2	4	4	3	3	3	4	23
68	3	4	4	3	3	3	5	25
69	4	4	4	4	5	4	4	29
70	3	4	4	4	3	3	3	24
71	5	5	5	4	4	3	2	28
72	4	4	3	4	4	4	3	26
73	3	4	4	3	3	3	5	25

Lampiran 3

Kisi-kisi Instrumen penelitian

No	Variabel	Indikator	No.Item	Item Pertayaan
1.	Kualitas Produk (X1)	Performa		Saya mengetahui bahwa ada berbagai macam produk-produk Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi sangat khas dengan nilai syariahnya.
		Keistimewaan Tambahan	2	Saya meyakini dan sangat puas bahwa produk-produk Bank Syariah Indonesia cabang ratulangi sudah terjamin karena sudah ada sertifikat halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS).
		Kehandalan	3	Saya yakin bahwa produk yang dimiliki Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi sangat handal karena dengan sistem bagi hasil tidak merugikan nasabah dan tidak ada kelipatan pada saat penunggakan pembayaran nasabah.
		Konformitas	4	Saya meyakini bahwa produk Bank Syariah Indonesi Cabang Ratulangi sangat sesuai antara isi dan tampilannya karena saya yakin prinsip kejujuran di tanamkan di Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi.

		<p>Daya Tahan</p> <p>5</p>	<p>Saya meyakini bahwa produk Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi selalu dipantau oleh Dewan Pengawas Syariah sehingga produknya dapat terjamin nilai syariahnya sepanjang waktu.</p>
		<p>Kemampuan Pelayanan</p> <p>6</p>	<p>Saya sangat yakin bahwa Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi mampu memberikan pelayanan yang cepat dan sopan.</p>
		<p>Estetika</p> <p>7</p>	<p>Saya sangat meyakini bahwa produk Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi sangat bagus karena dipromosikan dengan penampilan yang indah dan elegan.</p>
		<p>Kualitas yang dipersepsikan</p> <p>8</p>	<p>Saya merasa bangga dengan produk yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi karena produknya dapat menimbulkan kesan religius bagi nasabahnya</p>
2.	<p>Nilai Islam (X2)</p> <p>Prinsip Keadilan</p> <p>9</p>	<p>Transaksi keuangan antara Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi dan nasabah menguntungkan kedua belah pihak</p> <p>Jika salah satu pihak baik Bank Syariah Indonesia</p>	

		10	Cabang Ratulangi dan nasabah melanggar isi perjanjian maka pihak lain dapat menuntut ke pengadilan untuk memaksa pihak yang ingkar mematuhi isi perjanjian.
	Prinsip Kesederajatan	11	Setiap nasabah berhak memperoleh informasi mengenai produk-produk di Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi secara lengkap. Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi telah memberikan pelayanan yang sama kepada setiap nasabahnya.
	Prinsip Kejujuran	12	Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi telah berlaku secara jujur dan benar dalam setiap transaksi keuangan dengan nasabah
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	13	Nasabah puas akan produk- produk di Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi
	Kepuasan pelanggan keseluruhan	14	
	Konfirmasi harapan	15	Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
		16	Pelayanan yang diberikan pegawai Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi sesuai dengan apa yang di harapan nasabah

Niat beli ulang

17

Fasilitas yang ada di Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi sangat lengkap sehingga nasabah akan menggunakan jasa kembali

Kesediaan untuk merekomendasi

18

Mengajak keluarga atau teman untuk menggunakan produk-produk di Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi

19

Memberikan gambaran positif kepada masyarakat tentang produk-produk di Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi

20

Memberikan informasi yang akurat mengenai produk-produk di Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi

Lampiran 4

UJI INSTRUMEN

1. Uji Validitas

No	Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Ket
1.	Keunggulan Produk (X1)	1	0,814	0,230	Valid
		2	0,856	0,230	Valid
		3	0,813	0,230	Valid
		4	0,851	0,230	Valid
		5	0,832	0,230	Valid
		6	0,797	0,230	Valid
		7	0,790	0,230	Valid
		8	0,817	0,230	Valid
2.	Nilai Islam (X2)	1	0,848	0,230	Valid
		2	0,842	0,230	Valid
		3	0,837	0,230	Valid
		4	0,900	0,230	Valid
		5	0,818	0,230	Valid
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,784	0,230	Valid
		2	0,771	0,230	Valid
		3	0,794	0,230	Valid
		4	0,819	0,230	Valid
		5	0,856	0,230	Valid
		6	0,823	0,230	Valid
		7	0,788	0,230	Valid

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 22

2. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpa	ket
1	Keunggulan Produk (X1)	0,930	Reliabel
2	Nilai Islam (X2)	0,901	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah (Y)	0,908	Reliabel

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 22

Lampiran 5


SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR : 39 TAHUN 2021
TENTANG
PENGIANGKATAN DOSEN PEMBIMBING DAN PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

Menyumbang	a. Untuk demi kelancaran proses penyusunan dan penulisan skripsi bagi mahasiswa tingkat SL, maka dipandang perlu dibentuk Pembimbing Penyusunan dan penulisan skripsi; b. Untuk untuk menunjang terlaksananya tugas Tim Dosen Pembimbing sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan fakultas
Meringkapi	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 1 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo
Memperhatikan	Pemangkatan Pembimbing dari Ketua Prodi
MEMUTUSKAN	
Menetapkan	KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGIANGKATAN DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
Penerapan	Mengangkat mereka yang tertera nama-nama pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tertera pada alinea pertama huruf a) di atas.
Kedua	Tugas Dosen Pembimbing, Penyusunan dan Penulisan Skripsi adalah membimbing, mengarahkan, menanggapi, serta memantau penyusunan dan penulisan skripsi mahasiswa berdasarkan pedoman penyusunan skripsi dan pedoman standar yang ditetapkan pada Institut Agama Islam Negeri Palopo.
Ketiga	Segala biaya yang timbul sebagai akibat diterapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2021.
Keempat	Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya dan berlaku setelah agunan pendanaan/anggaran atau penulisan skripsi mahasiswa selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat ketidakefektifan diterapkannya.
Kelima	Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditandatangani di
Pada Tanggal
Palopo
11 Juni 2021


A.A. Rofiq
Rektor Institut Agama Islam Negeri Palopo



Tersusun :
1. Kabin ALIAR

LAMPIRAN - SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO NO - 99 - TAHUN 2021
TENTANG
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI
MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- I Nama Mahasiswa : Novitsari S
NIM : 1704020104
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
- II Judul Skripsi : Pengaruh Keseguhan Produk dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Kota Palopo
- III Pembimbing Utama : Hendri Sufri, SE., M.M

Palopo, 11 Juni 2021

Rektor
IAIN Palopo
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Lampiran 6



SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR : 467 TAHUN 2021
TENTANG

PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI TUGAS AKHIR MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang : a. bahwa demi kelancaran proses pengujian seminar hasil dan ujian munaqasyah bagi mahasiswa Program S1, maka dipandang perlu dibentuk Dosen Penguji Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah;
- b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Dosen Penguji Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas, maka 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 : Penunjukan Penguji dari Ketua Prodi
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR 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 Dosen Penguji Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah adalah : mengoreksi, mengarahkan, menilai/ mengevaluasi dan menguji kompetensi dan kemampuan mahasiswa berdasarkan skripsi yang diajukan serta memberi dan menyampaikan hasil keputusan atas pelaksanaan ujian skripsi mahasiswa berdasarkan pertimbangan tingkat penguasaan dan kualitas penelitian karya ilmiah dalam bentuk skripsi.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat diterapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2021.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pengujian munaqasyah selesai, dan akan diadakan perbaikan sepeertunya jika terdapat kekeliruan di dalamnya.
- Kelima : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palopo
Pada Tanggal : 18 Oktober 2021

Rektor
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



- Tembusan :
1. Kabiro AUAK;
 2. Mahasiswa yang bersangkutan
 3. Peringgal

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO
NOMOR : 467 TAHUN 2021
TENTANG
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PALOPO

I. Nama Mahasiswa : Novitasari S
NIM : 17 0402 0184
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

II. Judul Skripsi : Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi.

III. Tim Dosen Penguji :
Ketua Sidang : Dr. Hj. Ramlah M. M.M.
Sekretaris : Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A.
Penguji Utama (I) : Nurdia Baqo, S.Pt., M.M.
Pembantu Penguji (II) : Meganari, M.Sc.

Palopo, 18 Oktober 2021



Rektor
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Lampiran 7



PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jl. K.H.M. Haryani No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpun : (0471) 321048

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 662/IP/DPMP/PTSP/X/2021

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi,
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja,
3. Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Peraturan Surat Keterangan Penelitian,
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo,
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Penunjukan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Merupakan Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Merupakan Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelaksanaan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo,

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : NOVITASARI S
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Cengkeh II Kota Palopo
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 17 0402 0184

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

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN PENERAPAN NILAI ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BANK SYARIAH INDONESIA CABANG RATULANGI**

Lokasi Penelitian : BANK SYARIAH INDONESIA KCP PALOPO RATULANGI

Lamanya Penelitian : 14 September 2021 s.d. 14 Oktober 2021

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) eksemplar 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 : 15 September 2021
di Pk. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

MUH. IRWAN ASHARUDDIN, S.STP, M.Si
Pangkat : Pembina Tk. I
NIP : 19780611 199612 1 001

Tembusan :

1. Kepala Badan Kelembagaan Peme. Rat. Sit,
2. Walikota Palopo
3. Bendah. 1401/3009
4. Kepala Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo
7. Salinan untuk tujuan: Akademi penelitian

Lampiran 8



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Bani Kota Palopo 91914 Telepon (0471) 22076
Email: fchi@iainpalopo.ac.id; Website: <https://fchi.iainpalopo.ac.id/>

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen penguji dan Ketua Program Studi Perbankan Syariah, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut membaca dengan kurang/baik/lancar dan menulis Al-Qur'an dengan kurang/baik/lancar.

Nama : Novitasari S
Nim : 17 0402 0184
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

11 Oktober 2021

Mengetahui:
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Hendra Safri, S.E., M.M

Dosen Pembimbing Akademik

Tajjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS.,
CAPM., CAPF., CSRA

**coret yang tidak sesuai dengan kemampuan mahasiswa*

Lampiran 9

1. Tabel r

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

2. Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 - 80)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

3. Tabel f

52	4.027	3.175	2.783	2.550	2.393	2.279	2.192	2.122
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389	2.275	2.188	2.119
54	4.020	3.168	2.776	2.543	2.386	2.272	2.185	2.115
55	4.016	3.165	2.773	2.540	2.383	2.269	2.181	2.112
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.380	2.266	2.178	2.109
57	4.010	3.159	2.766	2.534	2.377	2.263	2.175	2.106
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374	2.260	2.172	2.103
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371	2.257	2.169	2.100
60	4.001	3.150	2.758	2.525	2.368	2.254	2.167	2.097
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366	2.251	2.164	2.094
62	3.996	3.145	2.753	2.520	2.363	2.249	2.161	2.092
63	3.993	3.143	2.754	2.518	2.361	2.246	2.159	2.089
64	3.991	3.140	2.748	2.515	2.358	2.244	2.156	2.087
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356	2.242	2.154	2.084
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354	2.239	2.152	2.082
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352	2.237	2.150	2.080
68	3.982	3.132	2.740	2.507	2.350	2.235	2.148	2.078
69	3.980	3.130	2.737	2.505	2.348	2.233	2.145	2.076
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346	2.231	2.143	2.074
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344	2.229	2.142	2.072
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342	2.227	2.140	2.070
73	3.972	3.122	2.730	2.497	2.340	2.226	2.138	2.068
74	3.970	3.120	2.728	2.495	2.338	2.224	2.136	2.066
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337	2.222	2.134	2.064
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335	2.220	2.133	2.063
77	3.965	3.115	2.723	2.490	2.333	2.219	2.131	2.061
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332	2.217	2.129	2.059
79	3.962	3.112	2.720	2.487	2.330	2.216	2.128	2.058
80	3.960	3.111	2.719	2.486	2.329	2.214	2.126	2.056
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327	2.213	2.125	2.055
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326	2.211	2.123	2.053
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324	2.210	2.122	2.052
84	3.955	3.105	2.713	2.480	2.323	2.209	2.121	2.051
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322	2.207	2.119	2.049
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321	2.206	2.118	2.048
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319	2.205	2.117	2.047
88	3.949	3.100	2.708	2.475	2.318	2.203	2.115	2.045
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317	2.202	2.114	2.044
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316	2.201	2.113	2.043
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315	2.200	2.112	2.042
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313	2.199	2.111	2.041
93	3.943	3.094	2.703	2.470	2.312	2.198	2.110	2.040
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311	2.197	2.109	2.038
95	3.941	3.092	2.700	2.467	2.310	2.196	2.108	2.037
96	3.940	3.091	2.699	2.466	2.309	2.195	2.106	2.036
97	3.939	3.090	2.698	2.465	2.308	2.194	2.105	2.035
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307	2.193	2.104	2.034
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306	2.192	2.103	2.033
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305	2.191	2.103	2.032

Lampiran 10

SURAT KETERANGAN

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Palopo Ratulangi, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Novitasari S
NIM : 17 0402 0184
Program Studi : Perbankan Syariah
Institusi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Palopo Ratulangi dengan judul skripsi "Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 25 Oktober 2021

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
KCP Palopo Ratulangi

The logo features the letters 'BSI' in a stylized blue font, followed by the text 'BANK SYARIAH INDONESIA' and 'PALOPO RATULANGI' in a smaller, green font. A handwritten signature in black ink is written over the logo.
(Tereza Mulya)

Lampiran 11
Dokumentasi



Lampiran 12

RIWAYAT HIDUP



Novitasari S, lahir di Palopo pada tanggal 15 November 1999. Penulis merupakan anak ke dua dari dua bersaudara dari pasangan seorang ayah Suharjo dan ibu Mira. Saat ini, penulis bertempat tinggal di jl Cengkeh Kecamatan Bara Kelurahan Temmalebba. Adapun pendidikan yang telah di tempuh oleh penulis yaitu dimulai dari taman kanak-kanak, tepatnya di TK Raodatul Hidayah dan dinyatakan lulus pada tahun 2005, Pendidikan Dasar diselesaikan pada tahun 2011 di SDN 234 Temmalebba. Kemudian, di tahun yang sama penulis menempuh pendidikan di SMP Negeri 5 Palopo hingga tahun 2014. Pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Palopo hingga tahun 2017. Setelah lulus SMA di tahun 2017, penulis melanjutkan pendidikan S1 di program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Pada akhirnya penulis membuat tugas akhir Skripsi untuk menyelesaikan pendidikan S1 dengan judul Skripsi ***“Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi”***. Penulis berharap dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya dan meraih cita-cita yang di impikan, Amiin. Demikian riwayat hidup peneliti.