

**PENGARUH PERSEPSI PEMBIAYAAN MUDARABAH DAN ISTISHNA
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI
KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Proqram Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo.*



Diajukan oleh
NURUL HUSNA
NIM. 1904020024

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

2023

**PENGARUH PERSEPSI PEMBIAYAAN MUDARABAH DAN ISTISHNA
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI
KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Proqram Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo.*



Diajukan oleh

NURUL HUSNA

NIM. 1904020024

Pembimbing:

Dr. H. M. Rasbi, S.E., M.M.

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

2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Husna

Nim : 19 0402 0024

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul : "Pengaruh Persepsi Pembiayaan Mudarabah Dan Istisna
Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di
Kota Palopo."

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

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

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

Palopo 13 Juni 2023
Saya membuat pernyataan

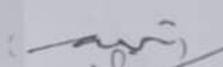
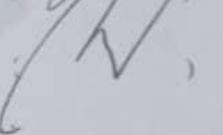
Nurul Husna
Nim. 19 04020024

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Persepsi Pembiayaan Mudarabah dan Istisna terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo yang ditulis oleh Nurul Husna Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 19 0402 0024 mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Selasa, tanggal 5 September 2023 Miladiyah bertepatan 19 Safar 1445 Hijriyah telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 21 September 2023

TIM PENGUJI

- | | | |
|---|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. | Ketua Sidang | () |
| 2. Edi Indra Setiawan, S.E., M.M. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. | Penguji I | () |
| 4. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. | Penguji II | () |
| 5. Dr. H. Muh. Rasbi, S.E., M.M. | Pembimbing | () |

Mengetahui:

Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

()
Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP. 19820124 200901 2 006

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

()
Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP. 19891207 201903 1 005

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

(اما بعد)

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Pembiayaan Mudarabah Dan Istisna Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo”**, dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan harapan.

Shalawat dan salam atas junjungan Rasulullah SAW. Keluarga , sahabat dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman. Nabi yang diutus Allah SWT. Sebagai uswatun hasanah bagi seluruh alam semesta. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan. Namun, dengan ketabahan dan ketekunan yang disertai dengan doa, bantuan, petunjuk, masukan dan dorongan moril dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Sahide dan Ibunda Ernawati yang senantiasa memanjatkan doa kehadiran Allah Swt. Memohon keselamatan dan kesuksesan bagi putrinya, telah mengasuh dan mendidik penulis dengan kasih sayang sejak kecil hingga sekarang. Begitu banyak pengorbanan yang telah

diberikan kepada penulis baik secara moril maupun meteril. Sungguh penulis sadar tidak mampu untuk membalas semua itu. Hanya doa yang dapat penulis berikan, semoga senantiasa berada dalam limpahan kasih sayang Allah Swt.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yaitu:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, Dr. Munir Yusuf, M.Pd, Selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Masruddin, S.S., M.Hum., Selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI Selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.
2. Dr. Anita Marwing, S.H.,M.HI., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palopo beserta Wakil Dekan Akademik, Dr. Fasiha, S.E.I., M.EI., dan Muzayannah Jabani, S.T., M.M Selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, dan dan Ilyas, S.Ag., M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Edi Indra Setiawan, SE., M.M, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syari'ah di IAIN Palopo. Dan Mursyid, S.Pd., M.M, selaku sekertaris

Program Studi Perbankan Syariah beserta para staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.

4. Dosen pembimbing, Dr. H. M. Rasbi, S.E., M.M.. yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Ahmad Syarif Iskandar, S.E., M.M selaku dosen penguji satu ,dan Dr. Fasiha, S.E., M.S.I, selaku dosen penguji dua yang memberikan kritikan serta arahan untuk penyelesaian skripsi ini.
6. Ishak, S.E.I., M.E.I. selaku dosen pimbimbing akademik serta bapak ibu dosen dan Staf IAIN Palopo yang telah banyak membantu dan memberikan tambahan ilmu, khususnya dalam bidang pendidikan agama islam.
7. Kepala perpustakaan Abu Bakar, S.Pd., M.Pd dan segenap karyawan IAIN Palopo yang telah memberikan peluang untuk mengumpulkan buku-buku dan melayani penulis untuk keperluan studi kepustakaan penulisan skripsi ini.
8. Kepada pimpinan dan pegawai BSI serta para nasabah BSI di Kota Palopo yang telah memberikan kemudahan untuk mengumpulkan data-data terkait penulisan skripsi penulis.
9. Kepada adik-adik saya yang tercinta Al Ikhlas dan Talita, serta sepupu saya Dita, Aldi, Ambang, Nirja, Nur Afni, Muntija serta seluruh keluarga besar Mardjan dan Dg matola yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat Squad Stornng Girls, Viola Aprilia Putri, Savirayani, Mutiara dan Nur Ayu Andini serta teman-teman Posko KKN Desa Rampoang Ulfa Azis,

Nurhayati, Perayanti, Intan Pakemun, Racmad, Nurul Adelia, Al Fauzi Hidayatullah dan Jumiati yang senantiasa menjaga kekompakan, persaudaraan dan telah rela mengorbankan tenaga, pikiran, dan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Teman-teman seperjuangan terutama angkatan 2019 perbankan syariah F dan serta Kakak-kakakku Syukur S.H, Kak Iqbal Amal S.Tr.Pel , Kak Aswar, serta Opu Sundra dan Ayah Hendrik selama ini telah memberikan motivasi dan bersedia membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam rangka kemajuan sistem ekonomi islam dan semoga usaha penulis bernilai ibadah disisi Allah Swt. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masi banyak kekurangan dan kekeliruan serta masi jauh dari kesempurnaan . oleh karna itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun, penulis menerima dengan hati yang ikhlas. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulisan bermanfaat bagi yang memerlukan serta dapat bernilai ibadah di sisi-Nya Aamiin.

Palopo, 12 Juni 2023

Nurul Husna

Nim: 19 04020024

PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

Transliterasi mengalihaksarakan suatu tulisan kedalam aksara lain. Misalnya, dari Arab ke aksara Latin.

Berikut ini adalah surta kepuusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1997 tentang transliterasi Arab-Latin yang peneliti gunakan dalam penulisan skripsi ini.

1. Konsonan

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya kedalam huruf latin dapat dilihat dibawah ini:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	KH	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik diatas

ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik dibawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik dibawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik dibawah
ع	'Ain	'	Koma terbalik diatas
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	'	Apotrof
ي	Ya'	Y	Ye

مَاتَ	: <i>māta</i>
رَمَى	: <i>ramā</i>
قِيلَ	: <i>qīla</i>
يَمُوتُ	: <i>yamūtu</i>

2. *Tā' marbūṭah*

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

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudatul atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fāḍilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-ḥikmah</i>

3. *Syaddah (Tasydīd)*

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

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbanā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-ḥaqq</i>

نُعِمَ : *nu'ima*

عَدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf *ber-tasydid* diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah*, maka ia ditransliterasikan seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

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

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

4. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *alif lam ma'rifah* (ال). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang di transliterasi 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* (*az-zalزالah*)

أَلْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

5. 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 dilambangakan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

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

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum di bakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah 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 darisatu rangkaian teks Arab, maka wajib ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarḥ al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-maṣlaḥah

7. *Lafz al-Jalālah (الله)*

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

Contoh:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ *billāh* بِا *dinullāh* دِينَ اللَّهِ

Adapun *tā' marbuṭah*di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fi raḥmatillāh*

8. 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 menulis 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 Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi 'a linnāsi lallaḏī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramaḏān al-laḏīunzila fihi al-Qur'ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Naṣr Ḥāmid Abū Zayd

Al-Ṭūfi

Al-Maṣlaḥah fi 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 Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)

Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Naṣr Ḥāmid (bukan: Zaīd, Naṣr Ḥāmid Abū)

A. *Daftar Singkatan*

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= <i>subḥānahūwa ta 'ālā</i>
SAW.	= <i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
as	= <i>'alaihi al-salām</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QSĀli 'Imrān/3: 4
HR	= Hadis Riwayat
HR	= Hadis Riwayat

BSI	= Bank Syariah Indonesia
KCP	= Kantor Cabang Pembantu
ATM	= <i>Automatic Teller Machine</i>
CS	= <i>Customer Service</i>
DSN	= Dewan Syariah Nasional
MUI	= Majelis Ulama Indonesia
SPSS	= <i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats</i>



ABSTRAK

Nurul Husna, 2023, “*Pengaruh Persepsi Pembiayaan Mudarabah Dan Istisna Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Palopo*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing Oleh Dr. H. M. Rasbi, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pembiayaan mudarabah dan istisna terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 43 responden menggunakan rumus slovin, dengan pengumpulan data dengan membagikan kuesioner. Metode penelitian yang digunakan yakni uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis dengan bantuan *softwere* versi 21. Hasil ini menunjukkan bahwa pembiayaan mudarabah dan istisna berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia di Kota Palopo.

Kata kunci: Pembiayaan, Mudarabah, Istisna, Kepuasan Nasabah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
PRAKATA	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
ABSTRAK	xvii
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR AYAT	xx
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR DIAGRAM	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Landasan Teori.....	12
C. Kerangka Pikir	27
D. Hipotesis Penelitian.....	27

BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	29
C. Definisi Operasional.....	29
D. Populasi Dan Sampel	31
E. Instrument Penelitian	33
F. Teknik Pengumpulan Data	33
G. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	42
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
B. Profil Responden.....	46
C. Deskripsi Responden.....	46
D. Hasil Analisis Data.....	50
E. Pembahasan Hasil Penelitia	62
BAB V PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR AYAT

Ayat Qur'an Surah An- Nisa ayat 29	5
Ayat Qur'an Surah Al Baqarah ayat 275	21



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1 Uji Validitas Pembiayaan Mudarabah	51
Tabel 4.2 Uji Validitas Pembiayaan Istimna	52
Tabel 4.3 Uji Validitas Kepuasan nasabah	52
Tabel 4.4 Uji Realibilitas	53
Tabel 4.5 Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas.....	57
Tabel 4.8 Uji Parsial (Uji T)	58
Tabel 4.9 Uji F (Simultan)	60
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi (R ²)	61
Tabel 4.11 Analisis Regresi Berganda.....	61

DAFTAR DIAGRAM

Diagram Gambar 4.1 Jenis Kelamin	47
Diagram Gambar 4.2 Berdasarkan Umur.....	48
Diagram Gambar 4.3 Pendidikan Terakhir	49
Diagram Gambar 4.4 Jenis Pekerjaan	50



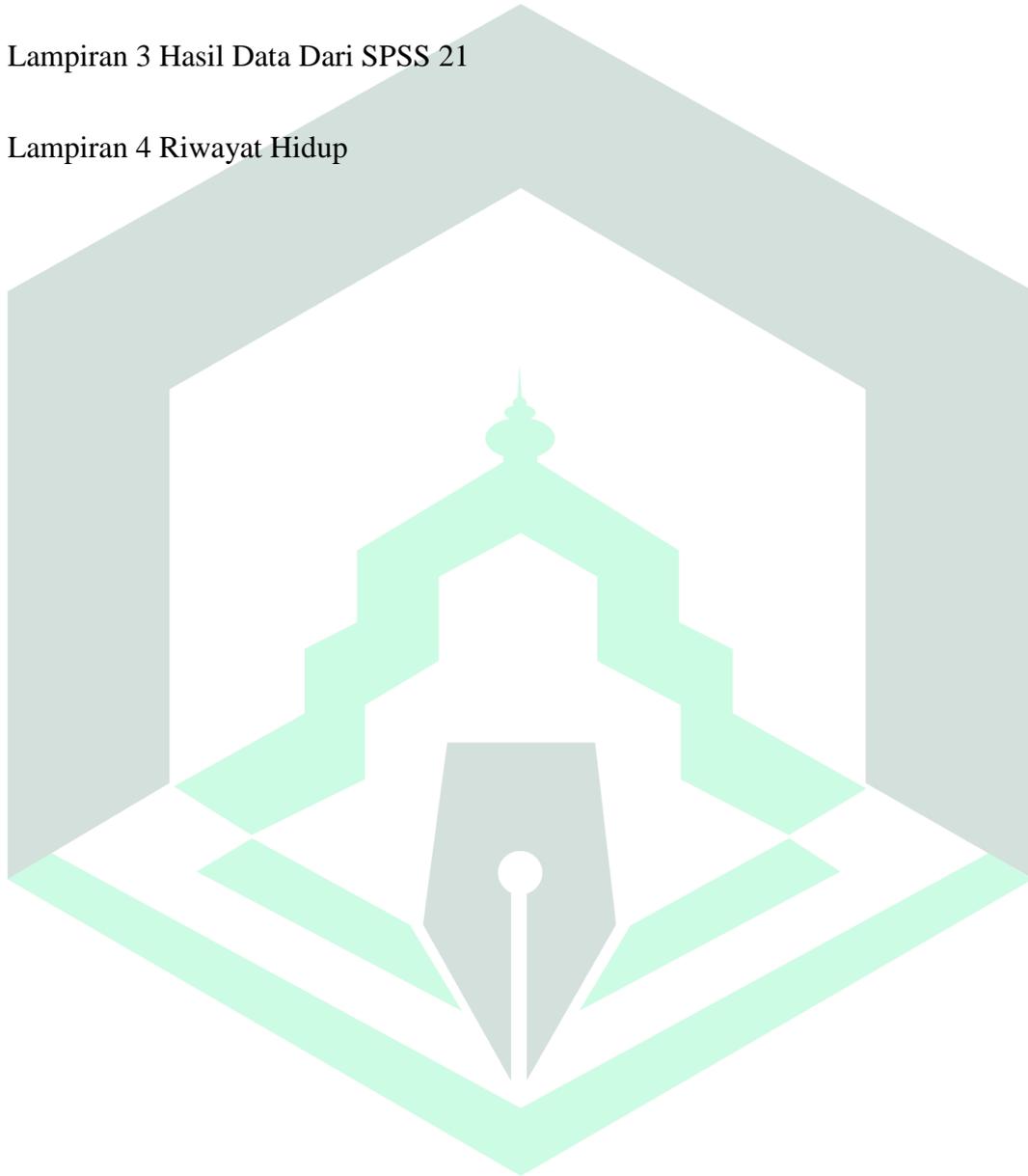
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

Lampiran 3 Hasil Data Dari SPSS 21

Lampiran 4 Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara yang kebanyakan penduduknya merupakan umat Islam, akan tetapi belum menjamin bahwa semua bank yang berbasis Islam bisa menjadi besar serta maju di Indonesia dikarenakan kurangnya minat masyarakat. Pada tahun 1998 dimana terjadi krisis yang membuat bank-bank berbasis konvensional tenggelam karena gagalnya sistem bunga yang diterapkan, sehingga membuat bank syariah masih tetap bertahan di tengah krisis tersebut dan menunjukkan hasil kerja yang sangat meningkat, dalam kurun waktu kurang lebih sepuluh tahun sistem keuangan pada bank syariah sangat meningkat. Pada waktu itu pun terjadi upaya pengembangan bank syariah di Indonesia dengan di dukung oleh lembaga-lembaga tertentu seperti Bank Indonesia (BI), Majelis Ulama Indonesia (MUI), dan Komite Akuntansi Syariah-Ikatan Akuntansi Indonesia.¹

Berdasarkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan semua kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia, seperti prinsip keadilan (*adl*). dan Saldo (*watawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*) dan tidak

¹ Vikhy Ariani, *Pemahaman Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palopo Tentang Akad Pada Bank Muamalat Kota Palopo*, (Skripsi IAIN Palopo 2021): 1. <http://repository.iainpalopo.ac.id>

termasuk gharar, maysir, riba, kezaliman dan barang-barang yang diharamkan. Selain itu, undang-undang perbankan syariah segera mewajibkan bank syariah untuk menjalankan fungsi sosial dengan melakukan kegiatan sebagai lembaga baitul mal, yaitu. Orang yang menerima dana dari zakat, infak, sedekah, hibah dan dana sosial lainnya dan mengarahkannya ke dana wakaf. pengelolaan sumber daya manusia (*nazhir*) wakaf (*wakif*) sesuai dengan kehendak pendirinya.²

Bank syariah berfungsi sebagai *financial intermediary* dan untuk melakukan peningkatan penghidupan masyarakat, melakukan penghimpunan dana dari masyarakat yang bentuknya suatu simpanan kemudian disalurkan lagi untuk masyarakat dengan bentuknya suatu pembiayaan maupun yang lainnya. Fungsi dari bank yaitu: 1), yaitu sebagai *agent of trust* memiliki arti pedoman penting dari aktivitas sebuah bank yakni kepercayaan (*trust*) dalam melakukan penyaluran dan penghimpunan dana. Pentingnya kepercayaan dari masyarakat yang ingin menyimpan dananya pada bank dan percaya jika uang yang dimilikinya tidak akan disalahgunakan dari pihak bank. Bank perlu mengelola dengan baik uang yang dititipkan oleh nasabah, sehingga bank tidak merugi, dan dengan mudah simpanan nasabah dapat diambil dikemudian hari. Dengan cara ini masyarakat memiliki kemauan menyimpan dana pada

² Andrianto, SE., M. Ak. Dan Dr. M. Anang Firmansyah, SE., MM., Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek), (Surabaya : CV. Penerbit Qiara Media, 2019), 24.

bank. Masyarakat yakin jika pihak bank tidak akan menyalahgunakan dana mereka.³

Kegiatan pembiayaan, lebih tepatnya bias dikatakan penataan aset atau barang dagangan oleh suatu lembaga keuangan syariah yang tidak berkuat dengan suatu norma pembukuan perbankan syariah dan syariah, sedangkan tujuan dari pendanaan oleh suatu lembaga keuangan itu sendiri yaitu: 1. Sasaran yang berskala besar, khusus untuk menggarap suatu ekonomi, memberikan aset untuk peningkatan suatu bisnis, mendorong efisiensi agar bisa diperluas. berkaitan dengan seluruh kesempatan kerja, dan kegiatan penyampaian gaji. 2. Tujuan miniatur merupakan pekerjaan untuk meningkatkan manfaat, serta membatasi risiko, dan menggunakan system ekonomi. Pembiayaan seperti mudharabah banyak menggunakan skema pembagian yaitu keuntungan antara *sahibul maal* (pemilik cadangan) dan *mudharib* (pengawas toko) serta penyampaiannya sesuai dengan keuntungan yang telah didapatkan dari bisnis *mudharib* dengan kesepakatan yang telah disepakati sebelumnya antara kedua belah pihak tersebut.

Menurut fatwa DSN-MUI nomor 7 tahun 2000, pembiayaan mudharabah atau pembiayaan dipahami sebagai perjanjian kerja sama antara dua perkumpulan atau perorangan untuk suatu usaha tertentu, dimana satu pihak dapat memberikan modal dan pihak lain sebagai pengelola

³ Yoga Adi Surya, dan Binti Nur Asiyah, "Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank BNI Syariah Dan Bank Syariah Mandiri Di Masa Pandemi Covid-19," *Iqtishadia: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* Vol. 7 No. 2 (Desember 2020) : 171. <http://ejournal.iainmadura.ac.id/index.php/iqtishadia/article/view/3672/2053>

perusahaan. dengan harapan yang berbeda bahwa manfaat dapat dibagi dalam proporsi yang disepakati dan kerugian dapat dibagi. Mudharabah adalah akad kemitraan usaha antara sekurang-kurangnya dua pihak, dimana pihak utama (*shahibul maal*) dapat memberikan seluruh (100 persen) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi utama (*mudarib*). Keuntungan usaha dari pembiayaan Mudharabah dipisahkan dari segala akad, sedangkan kerugian tetap menjadi milik pemilik modal sepanjang kerugian tersebut bukan karena kelalaian pengelola. Jika kerusakan itu karena pemerasan atau kelalaian pengemudi, ia harus bertanggung jawab atas seluruh kerusakan itu. Mengenai dukungan, mudharabah dikhususkan untuk pembiayaan modal kerja, seperti modal biaya untuk pertukaran dan biaya administrasi, dan usaha khusus, disebut juga mudarabah muqayyadah, yang merupakan sumber kekayaan luar biasa dengan sarana transportasi yang luar biasa sesuai dengan kondisi. didirikan oleh Shahibul Maal.⁴

Mudarabah merupakan bentuk kerja sama antara dua pihak atau lebih dimana pemilik suatu modal mempercayakan modalnya kepada pengelola dengan suatu perjanjian yang telah disepakati yaitu bagi hasil atau keuntungan. Bentuk kerja sama ini dengan kontribusi 100% modal dari pemilik kemudian dikembangkan ke pengelola sesuai dengan keahlian. Pembiayaan jenis ini tidak mensyaratkan apapun seperti wakil dari modal

⁴ Alifatul Mujahadah, dan Muhammad Yazid, "Implementasi Pembiayaan Akad Mudharabah Terhadap Usaha Mikro Kecil", *Ecobankers : Journal of Economy and Banking* Volume 3 Nomor 2 (2022) :112-113.
<https://journal.bungabangsacirebon.ac.id/index.php/EcoBankers/article/view/614/488>

dalam suatu manajemen proyek, serta dalam wakil pemodal dapat diharapkan mengelola modal dengan cara yang diinginkan.⁵

Terdapat dalil tentang Mudarabah yaitu sebagai berikut : al-Quran Surah An-Nisa /4:29.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Terjemahnya :

*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*⁶

Makna kandungan dari ayat tersebut dalam hubungannya tentang pembiayaan mudarabah yaitu dimana ayat tersebut menjelaskan tentang larangan mengambil harta orang lain dengan cara yang tidak benar atau dengan cara batil sedangkan dalam mudarabah dimana harta tersebut dibagi hasilkan atau sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya. Dalam hal ini harta yang diperoleh halal karena sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati sebelumnya.

⁵ Abdul Nasser Hasibuan, Dkk, *Audit Bank Syariah*, Cet.II (Jakarta : Kencana, 2021), 26.

⁶ Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019), 112.

Perkembangan serta kemajuan bank bisa dilihat dari suatu potensi bank dalam melakukan suatu inovasi sebuah produk. Dalam bank syariah dimana selalu mengembangkan produk dalam memperoleh suatu keuntungan serta kepuasan bagi seluruh para nasabah. Salah satu produk yang dapat digunakan dapat dilihat dari pembiayaan istisna yang bisa kita salurkan kepada para nasabah yang telah berpengaruh terhadap bank syariah. Jika semakin besar suatu pembiayaan yang bias disalurkan maka akan semakin tinggi pula keuntungan yang akan di dapatkan oleh bank syariah, sehingga bisa sangat membantu dalam mengembalikan modal maupun keuntungan yang telah diperoleh (*profit*).⁷

Istisna merupakan akad jual beli dalam bentuk dimana pemesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria serta persyaratan tertentu yang telah disepakati antara pemesan (pembeli, *mustashni'*) dan penjual pembuat, (*shani*).⁸

Kepuasan (*satisfaction*) nasabah ditentukan oleh kualitas produk atau jasa yang diinginkan oleh nasabah itu sendiri, sehingga jaminan kualitas mampu menjadi prioritas bagi tiap-tiap perusahaan sebagai ukuran kelebihan kompetitif persaingan perusahaan tersebut. Setelah melakukan survey dengan beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo didapatkan hasil bahwa ada beberapa nasabah yang merasa puas dengan pembiayaan

⁷ Surya Indah Yanti, "Pengaruh Pembiayaan Pada Pendapatan Ijarah Dan Istisna Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah Di Indonesia Selama 2015-2018", *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance* Volume 3 Nomor 1, (Mei 2020) : 42. <https://journal.uir.ac.id/index.php/tabarru/article/view/5306>

⁸ KNEKS (Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah), *Akuntansi Berbasis Syariah*, Cet. I (Jakarta: Universitas Padjadjaran, 2021), 18

mudarabah dan istisna tersebut, dengan alasan utama bahwa nasabah tidak perlu datang ke bank dahulu untuk melakukan transaksi, namun ada juga beberapa nasabah lainnya yang merasa tidak puas terhadap pembiayaan mudarabah dan istisna tersebut. Adapun kendala ketidakpuasan nasabah yang berkenaan dengan kualitas pembiayaan mudarabah dan istisna yakni banyaknya nasabah yang belum mengetahui mengenai pembiayaan mudarabah dan istisna di bank Syariah Indonesia.

Dengan demikian, perlu adanya langkah atau aktivitas pengukuran untuk mengetahui kepuasan (*satisfaction*) nasabah supaya kiranya pihak bank dapat meningkatkan kualitas pelayanan karyawan terhadap pembiayaan mudarabah dan istisna pada bank syariah indonesia di kota palopo.

Berdasarkan dari penjabaran tersebut, membuat peneliti tertarik melaksanakan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Persepsi Pembiayaan Mudarabah dan Istisna Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Palopo**”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh pembiayaan mudarabah terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Indonesia di Kota Palopo?
2. Bagaimana pengaruh pembiayaan istisna terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Indonesia di Kota Palopo?

C. Tujuan Penelitian

Bedasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini, yakni:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pembiayaan mudarabah terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Indonesia di Kota Palopo.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pembiayaan istisna terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Indonesia di Kota Palopo.

D. Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat dari penelitian sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Dari segi teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan seputar permasalahan yang diteliti, baik bagi penulis sendiri maupun pihak lain sebagai bahan referensi dalam meneliti dan mengkaji secara mendalam tentang permasalahan tersebut.

2. Manfaat praktis

Dari segi praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan atau landasan berpijak bagi praktisi lembaga keuangan syariah dan masyarakat agar mengenal lebih dalam tentang mudarabah dan istisna agar dikembangkan sesuai dengan prinsip ekonomi Islam.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rizal Aditya dkk. Judul penelitian yaitu pengaruh pembiayaan mudarabah dan pembiayaan musyarakah terhadap tingkat profitabilitas bank umum Syariah, dalam penelitiannya bertujuan untuk mengetahui mudarabah, pembiayaan musyarakah, pembiayaan mudarabah dan pembiayaan musyarakah terhadap tingkat profitabilitas bank umum syariah. Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode dokumentasi. Hasil penelitian Pembiayaan mudharabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat profitabilitas Bank Umum Syariah. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,0000000000003136 dan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel dengan tingkat signifikansi 5%, dimana t hitung sebesar 5,506 dan t tabel 1,701 ($5,506 > 1,701$). Selain itu, nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,000 menunjukkan nilai yang lebih kecil dari nilai signifikansi yang ditentukan yaitu 0,05. Pembiayaan musyarakah tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap tingkat profitabilitas Bank Umum Syariah periode 2010-2014. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,000000000000287 dan nilai t hitung yang lebih kecil dari t tabel dengan tingkat signifikansi 5%, Pembiayaan mudarabah dan pembiayaan musyarakah berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat profitabilitas Bank Umum

Syariah. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai F hitung yang lebih besar dari F tabel dengan tingkat signifikansi 5%, dimana F hitung sebesar 16,59 dan F tabel 3,35 ($16,59 > 3,35$). Selain itu, nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,000 menunjukkan nilai yang lebih kecil dari nilai signifikansi yang ditentukan yaitu 0,05. Perbedaan penelitian dengan penulis yaitu terletak pada pembiayaan musyarakah sedangkan persamaan penelitian dengan penulis yaitu metode pengumpulan data menggunakan dokumentasi.⁹

2. Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Novita Rosalinda H dan Nurhayati yang berjudul “Pengaruh Pembiayaan Murabahah dan Pembiayaan Istishna terhadap Tingkat Profitabilitas”. Metode penelitian yang digunakan adalah verifikatif dengan kuantitatif. Hasil penelitian ini dapat diketahui 1. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa pembiayaan murabahah berpengaruh positif dan signifikan terhadap profitabilitas bank umum syariah selama periode 2015- 2019. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak pembiayaan Murabahah dilakukan maka semakin tinggi tingkat keuntungan yang diperoleh bank umum syariah. 2. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Pembiayaan Istishna berpengaruh positif dan signifikan terhadap profitabilitas bank umum syariah dari tahun 2015 hingga 2019. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pelaksanaan pembiayaan istishna maka semakin tinggi pula profitabilitas bank umum syariah. Pembiayaan Murabahah dan Pembiayaan Istishna mendekati maksimum yang akan berdampak baik bagi bank umum

⁹ Muhammad Rizal Aditya, Mahendra Adhi Nugroho, “Pengaruh Pembiayaan Mudarabah Dan Pembiayaan Musyarakah Terhadap Tingkat Profitabilitas Bank Umum Syariah Periode 2019-2020”, *Jurnal Profita* Edisi 4 Tahun 2020, hal 1. <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/profita/article/view/5640/5386>

Syariah. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif, adapun perbedaannya yaitu terletak pada objek penelitian yaitu kepuasan nasabah.¹⁰

3. Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Sakinah dengan judul penelitian “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pembiayaan Mikro Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang”. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan hasil penelitian 1. Tingkat kualitas layanan pembiayaan mikro pada Pegadaian Syariah Pinrang membawa kita kepada kesimpulan bahwa kualitas layanan pada Pegadaian Syariah baik. Pegadaian syariah dalam menjalin hubungan dengan nasabah menerapkan sistem kekeluargaan yang di dalamnya terdapat unsur reliabilitas yang baik, daya tanggap yang baik, sikap empati yang tinggi terhadap nasabah, jaminan kepuasan pelayanan dan fasilitas yang baik terhadap nasabah. 2. Standarisasi kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Pinrang dapat disimpulkan bahwa standar kepuasan nasabah terukur dari kemudahan nasabah dalam bertransaksi pada Pegadaian Syariah. Nasabah pada Pegadaian Syariah secara garis besar merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dengan alasan bahwa karyawan Pegadaian Syariah ramah, sopan santun, dan baik terhadap nasabah. Namun yang menjadi saran kepada pihak Pegadaian Syariah adalah jangkauan layanannya harus diperluas sampai kepada pelosok. 3. Prinsip Etika Islam terhadap pelayanan pada Pegadaian Syariah Pinrang membawa kita kepada

¹⁰ Novita Rosalinda H dan Nurhayati, “Pengaruh Pembiayaan Murabahah dan Pembiayaan Istishna terhadap Tingkat Profitabilitas,” *Prosiding Akuntansi* 7, No. 1 (2021); 114, <http://dx.doi.org/10.29313/.v7i1.25434>

kesimpulan bahwa karyawan pegadaian syariah Pinrang sudah menerapkan dengan baik dan benar prinsip etika islam dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang di dalamnya terdapat Prinsip Tauhid, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab dan kebenaran yang sesuai dengan syariat islam sehingga mampu mengamalkan seluruh pelayanan yang diberikan untuk dunia dan akhirat. Perbedaan penelitian terdahulu menggunakan penelitian kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, adapun persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kepuasan nasabah.¹¹

B. Landasan Teori

1. Pembiayaan Mudarabah

Menurut UU No. 7 Tahun 1992, pembiayaan merupakan penyediaan berupa uang ataupun tagihan yang berdasarkan tujuan dan kesepakatan yang telah dilakukan oleh pemimjam antara bank dengan pihak yang meminjam yang dimana peminjam diharuskan untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu yang telah ditentukan sebelumnya atau yang telah disepakati secara bersama ditambah dengan sebuah bunga, imbalan maupun bagi hasil.¹²

Pembiayaan menurut UU tersebut sangat berdasarkan suatu tujuan ataupun kesepakatan yang telah disetujui sebelumnya dari pihak pertama

¹¹ Nurul Sakinah, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pembiayaan Mikro Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang", *Skripsi IAIN Pare-Pare*, (2020): 68, <http://repository.iainpare.ac.id/1197/1/15.2300.105.pdf>

¹² Muhammad Ridwan Basalamah, Mohammad Rizal, *Perbankan Syariah*, Edisi Pertama (Malang, Jawa Timur :Empatdua Media, 2018), hal 27.

dengan pihak kedua, dimana pemimjam harus melunasi hutangnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

a. *Trade Off Theory*

Trade Off Theory yang diungkapkan oleh Myers, “suatu perusahaan akan berhutang sampai pada tingkat hutang tertentu, dimana penghematan pajak dari tambahan hutang sama dengan biaya kesulitan keuangan”. Biaya kesulitan keuangan adalah biaya keagenan, reorganization dan biaya kebangkrutan yang tinggi dikarenakan menurunnya kredibilitas perusahaan. *Trade off theory* dalam menentukan struktur modal yang optimal menetapkan beberapa faktor antara lain: financial distress (biaya kesulitan keuangan), *agency costs* (biaya keagenan), dan pajak. tapi harus mempertahankan asumsi efisiensi pasar dan *symmetric information* sebagai pertimbangan dan manfaat penggunaan hutang. Tingkat hutang yang optimal tercapai ketika *tax shields* (penghematan pajak) sudah mencapai jumlah yang maksimal terhadap biaya kesulitan keuangan.

Terdapat *inconsistency* antara *trade off theory* dan *pecking order theory*. Konsep *pecking order theory* membedakan ekuitas yang dihasilkan dari laba ditahan dan penerbitan saham baru disebabkan prioritas sumber pendanaan mempertahankan laba ditahan dan penerbitan saham baru. *Trade off theory* tidak membedakan urutan pemilihan sumber pendanaan, oleh karena ekuitas tidak dibedakan dan diperoleh dari keduanya. Tingkat hutang yang optimal tercapai ketika *tax shields* (penghematan pajak) sudah mencapai jumlah yang maksimal terhadap biaya kesulitan keuangan.

Trade off theory mengaplikasikan bahwa hutang terdiri dari dua sisi, antaranya yaitu sisi negatif dan sisi positif. Sisi positif dari hutang adalah pembayaran bunga bisa mengurangi pendapatan kena pajak, penghematan pajak ini bisa meninggikan nilai dasar perusahaan, hutang memprofitkan perusahaan karena pembayaran bunga dan deviden. Hutang menguntungkan perusahaan disebabkan pembayaran bunga dihitung sebagai biaya dan mengurangi pendapatan kena pajak, sehingga hasil pajak yang dibayar perusahaan berkurang. Sebaliknya, pembagian deviden kepada pemegang saham tidak mengurangi pembayaran pajak perusahaan. Jadi, dari sisi pajak akan lebih menguntungkan jika perusahaan membiayai investasi dengan hutang karena adanya penghematan pajak. Menurut teori ini semakin besar laba (EBIT) yang diperoleh perusahaan maka akan membesar pula tingkat hutangnya agar pajak yang dibayar berkurang. Namun demikian, besarnya hutang ini dibatasi oleh besarnya biaya kepailitan (*bankruptcy cost*) dan biaya tekanan keuangan yang timbul menjelang perusahaan bangkrut (*cost of financial distress*).

b. Pecking Order Theory

Pecking Order Theory merupakan suatu kebijakan yang ditempuh bagi suatu perusahaan untuk mencari tambahan dana dengan cara menjual aset yang telah dimiliki. Seperti menjual *build* (gedung), *land* (tanah), *inventory* (peralatan) dan seperti aset-aset yang lainnya. Mengenai laba ditahan M. Fuad dkk. berpendapat bahwa “Alternatif lain untuk pembiayaan modal sendiri adalah laba ditahan, yakni bagian laba yang tidak dibagikan

kepada pemegang saham”. Lebih jauh Smith dan Skousen menyebut bahwa, “Laba yang ditahan pada hakikatnya adalah tempat pertemuan akun-akun neraca dan akun-akun laporan laba-rugi”. Modigilani dan Miller “penggunaan hutang akan selalu lebih menguntungkan apabila dibandingkan dengan penggunaan modal sendiri, terutama dengan meminjam ke perbankan”. Karena dari pihak perbankan pada penetapan tingkat suku bunga akan berdasarkan acuan dalam melihat kondisi perubahan, karena sangat tidak mungkin bagi perbankan menetapkan tingkat suku bunga pinjaman dengan memberitakan kepada pihak debitur, karena nantinya akan bermasalah bagi perbankan itu sendiri.

Berdasarkan teori pecking order, pada dasarnya terdapat berbagai pemikiran di antaranya sebagai berikut:

- 1) Perusahaan memilih sumber pendanaan internal, dikarenakan dana tersebut dihasilkan tanpa menyebabkan sinyal negatif yang bisa menurunkan harga saham.
- 2) Disaat perusahaan menginginkan sumber dana eksternal, maka dapat dilakukan dengan tahap pertama yaitu mengeluarkan hutang, sedangkan pengeluaran ekuitas dilakukan sebagai langkah terakhir. Hal ini menunjukkan pengeluaran hutang lebih kecil kemungkinannya dipandang sebagai sinyal buruk oleh para investor.

Hasil temuan Myers pada tahun 2001 juga mendukung teori ini yang menyimpulkan bahwa sebagian besar investasi agregat dibiayai dengan arus

kas internal yang mencakup depresiasi dan laba ditahan, dan hanya sekitar 20% investasi yang dibiayai dari sumber eksternal. Dari hasil temuan Myers tersebut dapat diketahui juga bahwa tidak terdapat struktur modal yang tetap atau optimal di antara perusahaan dalam sebuah industri.¹³

a. Pengertian mudarabah

1) Mudarabah Menurut para fuqaha

Adalah akad antara dua pihak (orang) saling menanggung, salah satu pihak menyerahkan hartanya kepada pihak lain untuk diperdagangkan dengan bagian yang telah ditentukan dari keuntungan dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.

2) Menurut Sayyid Sabiq

Mudarabah adalah akad antara dua belah pihak untuk salah satu pihak mengeluarkan sejumlah uang untuk diperdagangkan dengan syarat keuntungan dibagi dua sesuai dengan perjanjian.¹⁴

3) Mudarabah merupakan sebuah akad yang banyak dikenal oleh muslim pada zaman nabi, bahkan telah dilaksanakan oleh masyarakat Arab sebelum adanya Islam.¹⁵

¹³ Arifah Hidayati, dkk, "Analisis Hubungan Struktur Modal Berdasarkan Trade Off Theory Dan Pecking Order Theory pada Sektor Perbankan Yang Terdaftar Pada Indeks LQ 45", *Jurnal Manajemen dan Perbankan* 8, no. 3 (2021): 4, <https://doi.org/10.55963/jumpa.v8i3.400>

¹⁴ Rahman Ambo Masse, "Konsep Mudarabah Antara Kajian Fiqh dan Penerapan Perbankan", *Jurnal Hukum Diktum*, Volume 8, Nomor 1, Januari 2021, hal 78. <https://ejurnal.iainpare.ac.id/index.php/diktum/article/download/300/221/>

¹⁵ Ir. Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam : Analisis Fiqh Dan Keuangan*, Edisi Kelima (Depok : PT RajaGrafindo Persada, 2019), hal 204.

4) Mudarabah adalah sesuatu yang berbentuk *equity financing*, akan tetapi juga berbentuk yang sangat berbeda dari musyarakah, pada mudharabah, dimana mempunyai hubungan bukan dari pemberi modal awla, akan tetapi yang memberikan dana (*Shahibul maal*) dengan *entreprencur (mudarib)*.¹⁶

5) Ascarya,

mendefinisikan “Pada suatu kontrak dengan akad mudharabah pemilik modal bisa bekerjasama dengan lebih dari satu pengelola yang dapat disebut sebagai mitra usaha terhadap pengelola yang lainnya”. Adapun nisbah dari bagi hasil pemilik modal dan pengelola dibagi sesuai kesepakatan ketika diawal akad yang mana besarnya tergantung kesepakatan yang telah ditetapkan. Ketika terjadi kerugian, seluruh kerugian tersebut akan ditanggung oleh pemilik modal namun, selama kerugian tersebut bukan berasal dari adanya kelalaian pengelola dana (*mudarib*).¹⁷

Mudarabah bisa dikatakan sebagai orang yang menyerahkan modal kepada orang yang ingin memiliki usaha sendiri tetapi dengan syarat serta keuntungannya dibagi berdasarkan kesepakatan bersama sebelumnya.

b. Aplikasi dalam perbankan

¹⁶ Muhammad Ridwan Basalamah, Mohammad Rizal, *Perbankan Syariah*, Edisi Pertama (Malang, Jawa Timur :Empatdua Media, 2020), hal 7.

¹⁷ Citra Intan Purnama Sari1, “Pengaruh Pembiayaan Murabahah, Pembiayaan Mudharabah dan Pembiayaan Musyarakah Terhadap Profitabilitas”, *Journal of Islamic Economics and Banking* Vol 2 No. 2 (Januari 2021), 164. <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/jieb/article/view/3111>

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

- 1) Tabungan berjangka, yakni tabungan untuk tujuan khusus, seperti tabungan haji, tabungan kurban, dan sebagainya.
- 2) Deposito special (*special investment*) dimana dana yang dititipkan nasabah khusus untuk bisnis tertentu, misalnya *mudharabah* saja atau *ijarah* saja.
- 3) Penerapan *mudharabah* pada sisi pembiayaan adalah sebagai berikut
- 4) Pembiayaan modal kerja, seperti modal kerja perdagangan dan jasa;

c. Risiko Mudharabah

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

- 1) *Side streaming* ; nasabah menggunakan dana itu bukan seperti yang disebut dalam kontrak;
- 2) Lalai dan kesalahan yang disengaja
- 3) keuntungan oleh nasabah bila nasabahnya tidak jujur

d. keunggulan

- 1) Aman dan terjamin
- 2) Kemudahan bertransaksi di seluruh outlet Bank Syariah Mandiri
- 3) Kemudahan bertransaksi dimana saja dengan menggunakan layanan e-banking

4) Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq, dan sedekah

5) Gratis penarikan uang di mesin ATM Bank Mandiri

e. Kedudukan Mudharabah

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

2. Istisna

a. Pengertian istisna

Istisna merupakan suatu akad yang digunakan dalam jual beli antara penjual dan pembeli dimana barang yang akan diperjual belikan dibuatkan terlebih dahulu sesuai dengan apa yang di inginkan. Pada hakikatnya bank

merupakan penjual untuk diberikan kepada pembeli dan mensubsidikannya kepada produsen.¹⁸

Dalam fatwa DSN-MUI (Dewan Syariah Nasional- Majelis Ulama Indonesia), dijelaskan bahwa akad istisna atau akad jual beli merupakan suatu akad jual beli dimana bentuknya harus dipesan terlebih dahulu sesuai dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang telah disepakati sebelumnya antara pemesan dan pembeli.¹⁹

Istisna atau bisa dikatakan akad jual beli yang dapat diartikan sebagai akad jual beli dimana suatu barang yang akan dipesan harus terlebih dahulu dipesankan sesuai dengan apa yang disepakati antara pembeli dan pemesan barang.

Al-Istisna merupakan akad kontrak jual beli barang antara dua pihak berdasarkan pesanan dari pihak lain, dan barang pesanan akan diproduksi sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati dan menjualnya dengan harga dan cara pembayaran yang disetujui terlebih dahulu. Pembiayaan istisna dalam bank syariah dilakukan antara pemesan dan penerima pesanan. Spesifikasi dan harga barang pesanan disepakati di awal akad dengan pembayaran secara bertahap. Bank syariah sebagai pihak penerima pesanan, dan nasabah sebagai pihak pemesan. Atas dasar pesanan nasabah, maka bank syariah memesan barang tersebut ke pihak pembuat, kemudian pembuat

¹⁸ Muhammad Ridwan Basalamah, Mohammad Rizal, *Perbankan Syariah*, Edisi Pertama (Malang, Jawa Timur :Empatdua Media, 2018), hal 11.

¹⁹ Ir. Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam : Analisis Fiqih Dan Keuangan*, Edisi Kelima (Depok : PT RajaGrafindo Persada, 2019), 125.

melaksanakan pekerjaan sesuai dengan pesanan bank syariah untuk memenuhi keperluan nasabah.

Dalam perbankan syariah pembiayaan istishna diperuntukkan untuk pembiayaan pengadaan barang pembiayaan jangka pendek, menengah, dan panjang yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengadaan barang (objek istisna). Dalam kontrak, pembuat barang menerima pesanan dari pembeli. Pembuat barang lalu membuat atau membeli barang menurut spesifikasi yang telah disepakati dan menyerahkannya kepada pembeli. Kedua belah pihak sepakat atas harga dan sistem pemabayarannya.

b. Landasan hukum istisna

Landasan syariah yang digunakan dalam istisna adalah landasan prinsip jual beli.⁴⁷ Landasan pembiayaan istisna terdapat dalam QS. Al Baqarah: 275.

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

Terjemahan :

“Orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.

c. Rukun dan Syarat Pembiayaan Istishna

Rukun istisna menurut Hanafiyah adalah ijab dan qabul. Akan tetapi menurut jumhur ulama, rukun istisna ada empat, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Aqid* yaitu *shani* (orang yang membuat atau produsen) atau penjual.
- 2) *Mustashni* (orang yang memesan atau konsumen), atau pembeli.
- 3) *Maqudalah*, yaitu amal (pekerjaan), barang yang dipesan, dan harga atau alat pembayaran.
- 4) *Shighat* atau ijab dan qabul.

Adapun syarat-syarat istishna adalah sebagai berikut:

- 1) Menjelaskan tentang jenis barang yang dibuat, macam, kadar, dan sifatnya karena barang tersebut adalah barang yang dijual (objek akad).
- 2) Barang tersebut harus berupa barang yang berlaku muamalat diantara manusia, seperti bejana, sepatu dan lain-lain.

3) Tidak ada ketentuan mengenai tempo penyerahan barang yang dipesan.²⁰

3. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Secara definisi, kepuasan (*satisfaction*) nasabah dapat diartikan dan dapat juga dipahami berdasarkan pendapat yang dikemukakan melalui para tokoh-tokoh pemasaran, seperti berikut ini:

1) Menurut Frederich Engel

Kepuasan nasabah adalah penilaian dimana opsi pilihan yang dipilih itu dapat berupa sedikit atau melebihi yang diharapkan nasabah sedangkan ketidakpuasan terjadi ketika hasil akhir (*outcome*) tidak atau belum dapat memenuhi harapan nasabah.

2) Menurut Day

Kepuasan ataupun ketidakpuasan nasabah merupakan penilaian nasabah terhadap penilaian perbedaan atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya serta keefektifan produk setelah digunakan dan dirasakan.

3) Menurut Bilson Sinamora

Kepuasan merupakan bagaimana perasaan nasabah setelah membandingkan harapan dengan kinerja sebenarnya produk atau layanan.

4) Menurut Olsan dan Dover

²⁰ Nafiatur Febriyanti, "Pengaruh Pembiayaan Mudarabah Istisna dan Ijarah Terhadap Laba Bank Syariah Mandiri Periode 2016-2018," *Skripsi UIN Raden Intan Lampung*, (2019) : 42-44, <http://repository.radenintan.ac.id/8051/1/SKRIPSI%20NAFIATUR.pdf>

Kepuasan nasabah merupakan sebuah keyakinan yang dimiliki seseorang setelah mencoba suatu produk, yang kemudian dijadikan sebagai standar untuk menilai kinerja suatu produk atau layanan.

5) Kotler

Kepuasan nasabah merupakan perasaan yang didapat baik itu rasa senang ataupun rasa kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan perbedaan antara persepsi atau kesan mereka terhadap keefektifan suatu produk ataupun layanan.²¹

Beberapa definisi kepuasan nasabah di atas, maka kesimpulannya bahwa kepuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah dari produk ataupun layanan yang telah dirasakan dan akan timbul perasaan bahagia ataupun rasa kecewa seseorang setelah membandingkan harapan dengan keefektifan sebenarnya produk atau layanan yang ditawarkan.

b. Faktor-faktor yang Harus di perhatikan untuk Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah

Faktor utama yang harus dicermati, menurut Lupiyoadi dalam menetapkan tingkat kepuasan nasabah, yaitu:²²

- 1) Kualitas produk, nasabah menuntut untuk selalu mendapatkan kualitas produk yang baik dengan pengorbanan yang telah nasabah keluarkan untuk memperoleh produk yang baik tersebut. Nasabah merasa puas ketika bank dapat memberikan produk-produk bank yang membantu

²¹ Paulus Lilik Kristianto, Psikologi Pemasaran, (Yogyakarta: CAPS, 2011), 30.

²² Any Meilani & Dian Sugiarti, "Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia", Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam 8, no. 3 (2022): 3, <https://www.jurnal.stieaas.ac.id/index.php/jei/article/view/6586/2739>

dan memudahkannya dalam mengelola usaha, keuangan, dan investasinya.

- 2) Kualitas pelayanan, nasabah merasa puas ketika memperoleh pelayanan dari bank yaitu pelayanan yang baik. Nasabah memiliki kepuasan dan nyaman terhadap pelayanan yang telah dilakukan serta sesuai dengan harapannya, akan menjadikan nasabah yang setia/loyal dan akan kembali menggunakan jasa perbankan.
- 3) Emosional, rasa kagum yang diperoleh oleh nasabah ketika nasabah merasakan salah satu bank yang mempunyai reputasi baik di khalayak masyarakat. Nasabah pun akan merasa bahagia dan puas karena nilai sosialnya tinggi.
- 4) Harga, bank yang berkualitas sama namun menerapkan harga yang berbeda, yaitu harga yang lebih murah akan lebih disukai oleh para masyarakat dan nilainya lebih diatas menurut masyarakat dibandingkan dengan bank lain dengan yang menerapkan harga yang tinggi.
- 5) Biaya, nasabah bank yang memilih bank menerapkan biaya administrasi lebih rendah daripada bank lain yang menerapkan biaya administrasi lebih tinggi akan lebih banyak yang memilih bank menerapkan biaya administrasi lebih rendah. Karena dana yang nasabah titipkan pada bank itu tidak berkurang banyak untuk membayar biaya administasi, maka nasabah akan memiliki rasa puas terhadap bank.

c. Cara Mengukur Kepuasan (*satisfaction*) Nasabah

Ada beberapa cara, menurut Kotler untuk pengukuran kepuasan nasabah dengan melalui 4 sarana, yaitu sebagai berikut:²³

1) Sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*)

Bank mengumpulkan keluhan dan saran dari nasabah dengan menaruh kotak saran di bank ataupun bisa juga melalui surat, telepon, kartu komentar dan lain-lain. Informasi dari nasabah yang didapat memungkinkan bank dapat mengantisipasi dan melakukan perbaikan pada komentar negatif, dan nasabah juga mengevaluasi kecepatan dan ketanggapan bank dalam menanggapi atau menanggapi komentar serta saran yang disampaikan.

2) Survey kepuasan nasabah (*customer satisfaction surveys*)

Bank menggunakan survei nasabah bertujuan untuk mengetahui komentar nasabah, adapun yang diinginkan bank dari survei yaitu komentar positif dari nasabah dan jika ada nasabah berkomentar negatif, maka bank akan memperbaiki pelayanan yang diberikan. Survei ini biasanya melalui pos, telepon, wawancara pribadi, dan biasa pula nasabah diminta untuk mengisi kuesioner.

3) Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

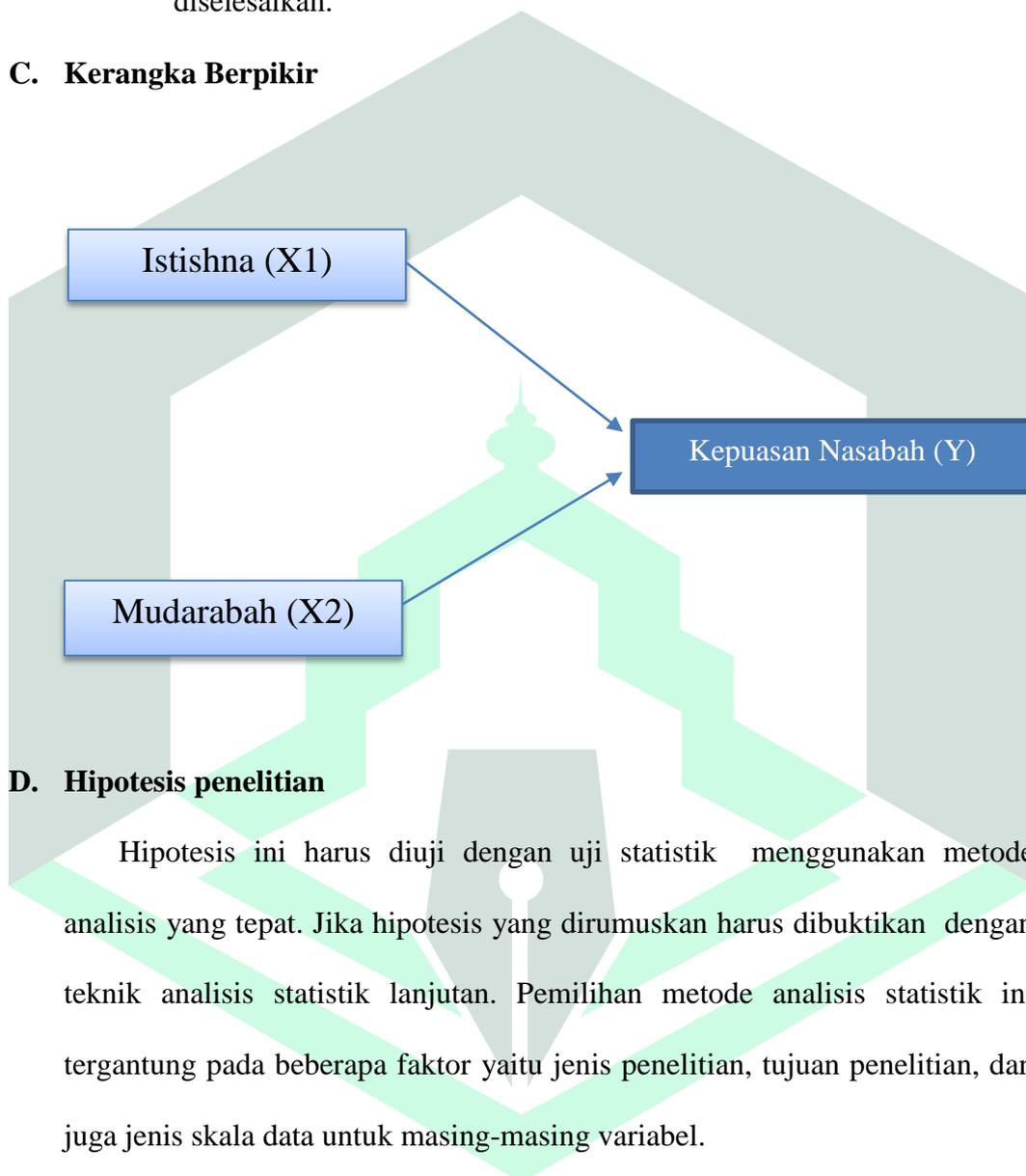
Pembeli bayangan ini akan melaporkan kelebihan dan kekurangan dari perusahaan lain.

4) Analisa pelanggan yang lari (*lost customer analysis*)

²³ Nur Rianto, Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah, (Bandung: Alfabeta, 2019), 204-205.

Pelanggan yang tidak lagi datang ke perusahaan akan dihubungi dan ditanya alasan mengapa berhenti, beralih ke perusahaan lain, apakah terjadi masalah yang tidak dapat diselesaikan atau terlambat diselesaikan.

C. Kerangka Berpikir



D. Hipotesis penelitian

Hipotesis ini harus diuji dengan uji statistik menggunakan metode analisis yang tepat. Jika hipotesis yang dirumuskan harus dibuktikan dengan teknik analisis statistik lanjutan. Pemilihan metode analisis statistik ini tergantung pada beberapa faktor yaitu jenis penelitian, tujuan penelitian, dan juga jenis skala data untuk masing-masing variabel.

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh pembiayaan mudarabah terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Indonesia di kota palopo.

H1 : Terdapat pengaruh pembiayaan mudarabah terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Indonesia di kota palopo.

2. H0 : Tidak terdapat pengaruh pembiayaan istisna terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Indonesia di kota palopo.

H2 : Terdapat pengaruh pembiayaan istisna terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Indonesia di kota palopo.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan berbagai metode statistik atau metode lain untuk mengukur data yang berwujud angka. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data, dimana peneliti mengambil sampel dari populasi yang ada dan membagikan kuesioner dengan skala likert sebagai instrument dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan selama penelitian berlangsung dan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 21 sebagai alat pengolahan datanya.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan kegiatan penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari-Maret 2023, dimana lokasinya yaitu Bank Syariah Indonesia Jl. Ratulangi No. 62 A-B, Kota Palopo. Berdasarkan data penawaran dimana pembiayaan Mudarabah dan istishna sangat berpengaruh besar dalam kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia.

C. Definisi Operasional

Untuk menghindari salah penafsiran, maka peneliti menguraikan definisi operasional variabel yang berjudul “Pengaruh Pembiayaan

Mudarabah Dan Istisna Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Palopo”. Secara lebih rinci definisi operasional variabel, antara lain:

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Mudarabah	Mudarabah adalah akad antara dua belah pihak untuk salah satu pihak mengeluarkan sejumlah uang untuk diperdagangkan dengan syarat keuntungan dibagi dua sesuai dengan perjanjian. ²⁴	<ul style="list-style-type: none"> - Penghimpunan dana - Kerja sama - Imbalan - Keuntungan
2	Istisna	Istisna merupakan suatu akad yang digunakan dalam jual beli antara penjual (<i>shani'</i>) dan pembeli (<i>mustashni'</i>) dimana barang yang akan diperjual belikan dibuatkan terlebih dahulu sesuai dengan apa yang diinginkan. Pada hakikatnya bank merupakan penjual untuk diberikan kepada pembeli dan mensubsidikannya kepada produsen. ²⁵	<ul style="list-style-type: none"> - Perjanjian - Pembayaran - Barang - Keuntungan - Jual beli

²⁴ Rahman Ambo Masse, “Konsep Mudarabah Antara Kajian Fiqh dan Penerapan Perbankan”, Jurnal Hukum Diktum, Volume 8, Nomor 1, Januari 2021, hal 78. <https://ejurnal.iainpare.ac.id/index.php/diktum/article/download/300/221/>

²⁵ Muhammad Ridwan Basalamah, Mohammad Rizal, *Perbankan Syariah*, Edisi Pertama (Malang, Jawa Timur :Empatdua Media, 2018), hal 11.

3	Kepuasan Nasabah	kepuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah dari produk ataupun layanan yang telah dirasakan dan akan timbul perasaan bahagia ataupun rasa kecewa seseorang setelah membandingkan harapan dengan keefektifan sebenarnya produk atau layanan yang ditawarkan.	<ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan keseluruhan - Kualitas pelayanan - Konfirmasi harapan
---	------------------	--	--

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan seluruh kelompok orang, kejadian atau halhal yang menarik perhatian peneliti untuk diteliti dan telah dibatasi oleh peneliti. Adapun populasi yang peneliti ambil pada penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo yang menggunakan pembiayaan Mudarabah dan Istisna yang berjumlah 1.000 nasabah.

2. Sampel

Jenis sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus *Slovin*. Rumus *Slovin* adalah salah satu teori pengambilan sampel yang paling populer dalam penelitian kuantitatif. Rumus *Slovin* umumnya digunakan untuk memperoleh jumlah sampel yang representatif sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan tidak memerlukan tabel jumlah sampel untuk perhitungannya.

Contoh perhitungan dengan rumus *Slovin* juga bisa digunakan dengan rumus sederhana. Rumus *Slovin* untuk mendefinisikan sampel adalah:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; $e = 0,1$.

Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Jadi untuk menentukan sampelnya adalah sebagai berikut ;

$N = 1000$

$e = 15 \%$

Maka, $n = 1000 : (1 + (1000 \times (0,15)^2)$

$$= 1000 : (1 + (1000 \times 0,0225)$$

$$= 1000 : (1 + 22,5)$$

$$= 1000 : 23,5$$

$$= 42,5531$$

Dari hasil tersebut maka sampel yang digunakan adalah 43 sampel karena dibulatkan.

E. Instrument Penelitian

Dalam penelitian ini, instrument yang digunakan dan disiapkan dengan menggunakan skala likert agar bisa menghasilkan sebuah data yang betul-betul akurat atau valid. Pada penelitian ini instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan skor berikut ini :

Sangat Setuju	= Skor 1
Setuju	= Skor 2
Netral	= Skor 3
Tidak Setuju	= Skor 4
Sangat Tidak Setuju	= Skor 5

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah salah satu metode yang dipergunakan dalam tata cara penelitian untuk menggapai dan mendapatkan tujuan penelitian dalam penelitian ini metode pengumpulan Sumber informasi sekunder merupakan informasi yang diperoleh atau didapatkan seseorang peneliti baik itu secara tidak langsung maupun yang didapatkan dari lokasi penelitian ataupun diluar lokasi penelitian dalam bentuk kuesioner dan dokumentasi. Dalam penelitian ini sumber informasi sekunder yang digunakan ialah kuesioner dan dokumentasi dari pemberian ataupun pengumpulan fakta serta penjelasan semacam foto, kutipan, serta bahan rujukan yang lain, semacam data dari Bank Syariah Indonesia.

Pengumpulan sebuah data merupakan prosedur yang sangat sistematis dan standar untuk memperoleh sebuah data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Kuesioner

Daftar beberapa pertanyaan kepada seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia di Palopo untuk mendapatkan jawaban atau jawaban secara objektif terkait penelitian ini, daftar pertanyaan ini disebut juga kuesioner.

- Kepustakaan

Kumpulan teori yang berkaitan dengan pembahasan penulisan di perpustakaan dengan cara meneliti dan meminjam teori dari berbagai buku dan literatur serta hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penulisan ini.²⁶

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

a. Uji Validias

Uji validitas adalah ketelitian alat ukur terhadap apa yang diukur, juga menggunakan reliabilitas alat ukur tersebut. Untuk menegaskan bahwa setiap alat ukur harus memiliki ketelitian yang sangat baik, untuk menambah bobot kebenaran informasi yang benar-benar diinginkan peneliti maka kuesioner

²⁶ H Hutriani, *Pengaruh Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Atas Keputusan Menjadi Nasabah Di BRI Syariah Kota Palopo*, (Skripsi IAIN Palopo 2021), 37-38. <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/2294/1/SKRIPSI.pdf>

yang telah disiapkan harus diukur dengan SPSS untuk mengetahuinya. apakah penelitian tersebut valid atau tidak.

Menurut Duwi, uji validitas item mengukur keakuratan suatu item pada kuesioner atau skala, terlepas dari apakah item tersebut sangat akurat dalam mengukur apa yang ingin diukur secara langsung, menggunakan metode korelasi manusia atau metode korelasi item-total yang dikoreksi.

Dalam metode pengujian ini, mengkorelasikan semua skor produk dengan skor total. Skor total untuk item ini ditambahkan ke semua item. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS Statistics dengan kriteria sebagai berikut:

Jika r hitung $>$ r tabel, maka soal dinyatakan valid

Jika r hitung $<$ r tabel, soal dinyatakan salah.

b. Uji Realibilitas

Reliabilitas, menurut Duwi, adalah tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian. Pengujian ini menentukan konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tersebut dapat dipercaya dan tetap konsisten saat dilakukan pengukuran berulang kali.

Pengujian ini menggunakan statistik SPSS. Setiap soal dianggap valid dalam uji validitas, reliabilitasnya ditentukan sebagai berikut:

Jika r alpha $>$ r tabel, maka pertanyaan reliable.

Jika $r_{\text{alpha}} < r_{\text{tabel}}$, maka pertanyaan tidak reliabel.²⁷

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji apakah distribusi data mengikuti distribusi normal atau tidak. Distribusi normal atau sering disebut sebagai distribusi Gauss atau distribusi normal Gaussian adalah jenis distribusi yang simetris dengan puncak yang terpusat di sekitar mean. Uji normalitas penting dalam analisis statistik karena banyak metode inferensial yang membutuhkan asumsi data berdistribusi normal.

Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan teknik statistik uji *One Sampel Kolmogrov Smirnov*. Adapun dasar pengambilan keputusan apabila :

- 1) Nilai signifikansi $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi secara normal.
- 2) Nilai signifikansi $< 0,05$, maka nilai residual tidak berdistribusi secara normal

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat besarnya hubungan antar suatu variabel independent dengan sisa variabel independent lainnya yang ditunjukkan dengan melihat nilai statistik *Tolerance* dan *VIF (Variance*

²⁷ Livia Rahmad, *Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Palopo*, (Skripsi IAIN Palopo 2021) : 25-25.
<http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/3715/1/LIVIA%20RAHMAD.pdf>

Inflation Factor). Dalam hal ini, pengujian sebaiknya tidak terjadi multikolinearitas dalam penelitian. Dasar pengambilan keputusan, apabila:

- 1) Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10 dengan memiliki angka *Tolerance* $> 0,1$ dapat diindikasikan tidak terjadi masalah multikolinearitas.²⁸
- 2) Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) > 10 dengan memiliki angka *Tolerance* $< 0,1$ dapat diindikasikan adanya masalah multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan suatu varian variabel dari model regresi yang nilainya tidak sama. Dan sebaliknya, apabila suatu varian variabel dari model regresi memiliki nilai yang sama, maka disebut homoskedastisitas.²⁹

Dasar pengambilan keputusan uji glejser, apabila hasil probabilitas dikatakan signifikan jika nilai signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5% ($> 0,05$).³⁰ Adapun Uji heteroskedastisitas yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode uji glejser.

3. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

²⁸ Maria Kumalasanti & Eni Dwi Susliyanti, "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan di Yogyakarta", *Jurnal Maneksi* 11, no. 2 (2022): 421- 422, <https://www.ejournal-polnam.ac.id/index.php/JurnalManeksi/article/view/1212>

²⁹ Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011), 95.

³⁰ Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011), 98.

Uji T (parsial) adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen dalam suatu model regresi. Uji T parsial memberikan informasi tentang sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam konteks kontrol variabel-variabel lain yang ada dalam model.

Hasil uji T parsial menunjukkan apakah variabel independen secara individu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap variabel dependen dalam model regresi. Uji T parsial membantu peneliti dalam menentukan variabel yang berpengaruh secara signifikan dan relevan dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Uji statistik T, tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel pembiayaan mudarabah (X1) dan pembiayaan istisna (X2) secara parsial atau satu persatu memengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (Y), yaitu membandingkan nilai thitung dengan ttabel dengan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Dasar pengambilan keputusan, apabila:

- 1) Nilai thitung $>$ ttabel, maka H_0 ditolak H_a diterima
- 2) Nilai thitung $<$ ttabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

b. Uji F (Simultan)

Uji F ini digunakan untuk menunjukkan apakah seluruh variabel independent yang dimasukkan memiliki pengaruh yang secara bersama-sama memengaruhi variabel dependen. Hipotesis nol (H_0) yang ingin diujikan yaitu apakah seluruh parameter dalam model sama dengan nol ($H_0 = 0$) yang

artinya adalah apakah seluruh variabel independen tersebut bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Dasar pengambilan keputusan, apabila:

- 1) Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- 2) Nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi membandingkan jumlah variasi yang dijelaskan oleh model regresi (*sum of squares explained*) dengan total variasi dalam variabel dependen (*sum of squares total*). Hasil uji R^2 dapat memberikan indikasi tentang sejauh mana model regresi dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen dan dapat digunakan untuk membandingkan keefektifan berbagai model regresi yang berbeda.

Penting untuk dicatat bahwa R^2 hanya memberikan informasi tentang sejauh mana variabel independen menjelaskan variasi dalam variabel dependen, namun tidak memberikan informasi tentang hubungan kausal atau interpretasi langsung tentang pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Nilai R adalah 1, yang dapat diartikan bila semua pengaruh variabel dependen dapat menunjukkan variabel dependen dan tidak ada aspek lain yang dapat mempengaruhi variabel dependen. Jika nilai R antara 0 dan 1,

berarti kemampuan variabel bebas sangat kuat dan dapat dijelaskan oleh variabel terikat.³¹

4. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda, Regresi linier berganda adalah model regresi yang mencakup lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah dan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.³²

Dalam penelitian ini variabel dependen dipengaruhi oleh dua variabel independen. Oleh karena itu, menguji atau memperkirakan suatu masalah dengan beberapa variabel independen bukanlah regresi sederhana. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Persamaan umum untuk regresi linier berganda adalah

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots b_nx_n$$

Keterangan :

Y = variabel dependent (Kepuasan Nasabah)

x_1 = Variabel independent (Pembiayaan Mudarabah)

x_2 = Variabel Independent (Pembiayaan Istisna)

a = Harga konstanta (Harga Y bila X=0)

³¹ Livia Rahmad, *Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Palopo*, (Skripsi IAIN Palopo 2021) : 28. <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/3715/1/LIVIA%20RAHMAD.pdf>

³² Meiryani, "Memahami Analisis Regresi Linear Berganda", 12 Agustus 2021. [https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-analisis-regresi-linear-berganda/#:~:text=Regresi%20linear%20berganda%20merupakan%20model,dependen%20\(Ghozali%2C%202018\).](https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-analisis-regresi-linear-berganda/#:~:text=Regresi%20linear%20berganda%20merupakan%20model,dependen%20(Ghozali%2C%202018).)

$b_1, b_2, b_3, b_n =$ Angka trend atau koefisien regresi yang menunjukkan besarnya kenaikan atau penurunan variabel bebas berdasarkan perubahan variabel bebas, jika () maka terjadi kenaikan dan jika (-) maka terjadi penurunan.³³



³³ H Hutriani, *Pengaruh Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Atas Keputusan Menjadi Nasabah Di BRI Syariah Kota Palopo*, (Skripsi IAIN Palopo 2021), 49. <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/2294/1/SKRIPSI.pdf>

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia

Industri perbankan Indonesia telah menorehkan sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang resmi lahir pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo meresmikan secara langsung bank syariah terbesar di Indonesia di Istana Air .

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank yang terbentuk dari merger antara Bank PT BRI Syariah Tbk, Bank PT Syariah Mandiri dan Bank PT BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) resmi memberikan izin penggabungan tiga perusahaan bank syariah ini pada 27 Januari 2021 berdasarkan surat nomor SR-3/PB.1/2021. Selain itu, pada 1 Februari lalu, Presiden Joko Widodo meresmikan keberadaan BSI. Pemegang Saham BSI adalah sebagai berikut:

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, Bank PT Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, Bank PT Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham, masing-masing memegang kurang dari 5%.

Penggabungan ini benar-benar menyatukan keunggulan ketiga bank syariah tersebut, sehingga dapat menawarkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang jauh lebih baik. Didukung sinergi yaitu keterlibatan bisnis dan pemerintah melalui

Kementerian BUMN, perbankan syariah Indonesia dimotivasi kuat untuk mampu bersaing secara global atau internasional.

BSI merupakan prakarsa lahirnya bank syariah yang menjadi kebanggaan umat, diharapkan dapat menjadi sumber energi baru bagi pembangunan ekonomi nasional dan dapat memberikan kontribusi bagi kesejahteraan masyarakat pada umumnya. Keberadaan Bank Syariah Indonesia dapat mencerminkan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal dan bermanfaat bagi semua (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).

Potensi BSI untuk terus maju, tumbuh dan menjadi bagian dari grup bank syariah terkemuka secara global sangat besar. Selain kinerja pertumbuhan yang sangat positif, iklim yang mendukung bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi untuk menciptakan ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang sangat besar dan kuat, praktis negara Indonesia sebagai negara dengan perekonomian terbesar mendominasi umat Islam. penduduk dunia juga membuka peluang.

Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Tidak hanya mampu berperan penting dalam memperlancar seluruh kegiatan ekonomi dalam ekosistem industri halal, namun juga mampu bekerja untuk mewujudkan harapan negara.

2. Visi, Misi Dan Tujuan

a. Visi

Menjadi peringkat sepuluh *Global Islamic Bank*.

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. Tujuan

Sehubungan dengan itu, BSI dibentuk dengan tujuan untuk memperkuat dan mengembangkan ekosistem ekonomi syariah dan industri halal nasional bersama dengan lembaga syariah lainnya, serta perusahaan, perbankan, perdagangan ritel, UKM, koperasi bahkan organisasi kemasyarakatan.³⁴

4. Produk dan Layanan Pt. Bank Syariah Indonesia

a. Individu

³⁴ Blog BSI (Bank Syariah Indonesia), *BSI Bank Hasil Merger Untuk Perkuat Ekosistem Ekonomi Syariah*, 4 September 2021. https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html#

Individu merupakan layanan dari Bank Syariah Indonesia untuk membantu kebutuhan financial planning. Adapun layanan dari program individu adalah:

- 1) Bisnis
- 2) Haji dan Umroh
- 3) Pembiayaan
- 4) Emas
- 5) Investasi
- 6) Prioritas
- 7) Tabungan
- 8) Transaksi

b. Digital Banking

Digital Banking merupakan layanan dari Bank Syariah Indonesia untuk memudahkan transaksi nasabah kapanpun dan dimanapun. Jenis dari digital banking Bank Syariah Indonesia sendiri antara lain:

- 1) BSI Aisyah
- 2) BSI API Platform
- 3) BSI ATM CRM
- 4) BSI Card
- 5) BSI Cardless Withdrawal
- 6) BSI Merchant Business
- 7) BSI Mobile
- 8) BSI Net

- 9) BSI Payment Point
- 10) BSI QRIS
- 11) BSI Smart Agent
- 12) Buka Rekening Online
- 13) JadiBerkah.id
- 14) Solusi Emas

B. Profil Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menabung di bank syariah Indonesia di Palopo. Sedikitnya 43 nasabah Bank Syariah Indonesia di Palopo dipilih sebagai sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Setiap responden diberikan daftar pertanyaan untuk dijawab dengan kuesioner.

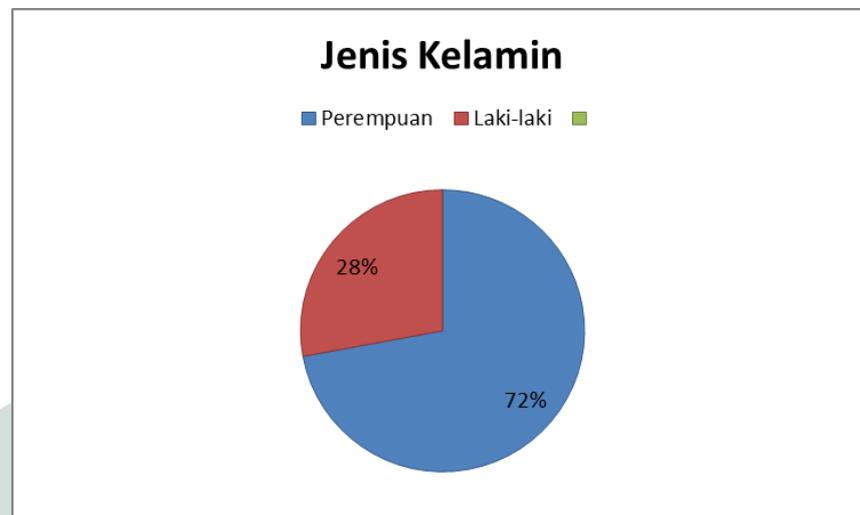
C. Deskripsi Responden

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pembiayaan mudarabah dan istisna terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di bank syariah di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan nasabah yang pernah menabung di bank syariah di Indonesia sebagai responden, sehingga diperlukan identifikasi informasi nasabah. Informasi yang dibutuhkan dalam survey ini adalah jenis kelamin, umur atau usia responden, pekerjaan dan pendidikan terakhir.

a) Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Responden yang memiliki tabungan bank Syariah Indonesia adalah laki-laki dan perempuan. Responden dengan jenis kelamin perempuan menunjukkan lebih besar dibandingkan laki-laki.

Diagram 4.1 Jenis Kelamin



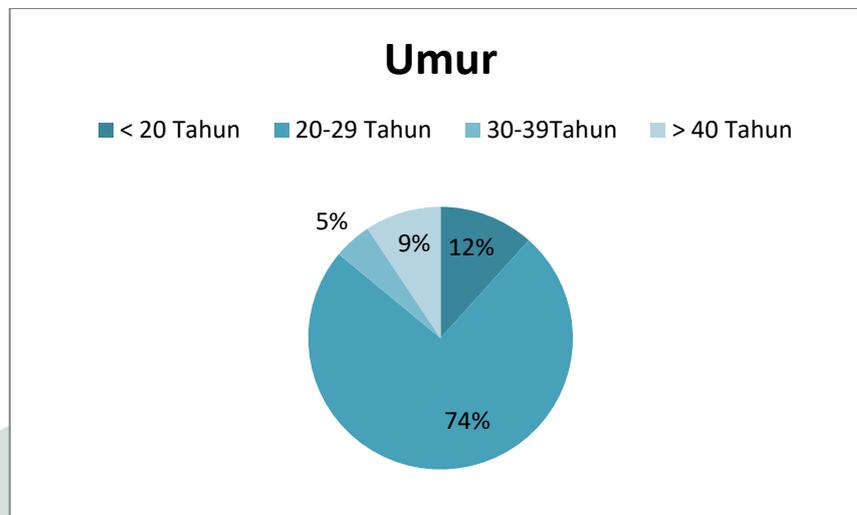
Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Dari data diatas, diketahui bahwa komposisi perempuan lebih banyak daripada laki-laki. Dari total 43 responden laki-laki berjumlah 12 orang atau 28%. Dan perempuan berjumlah 31 orang atau 72%. Sehingga bisa dikatakan bahwa jumlah responden paling besar adalah perempuan.

b) Karakteristik berdasarkan umur

Umur responden adalah pengelompokkan umur responden dalam penelitian. Berdasarkan umur responden dalam penelitian ini terbagi dalam 4 kelompok yaitu < 20 tahun, 20 – 29 tahun, 30 – 39 tahun, dan > 40 tahun. Adapun data mengenai umur responden dapat dilihat dari diagram berikut ini

Diagram 4.2 Karakteristik Berdasarkan Umur



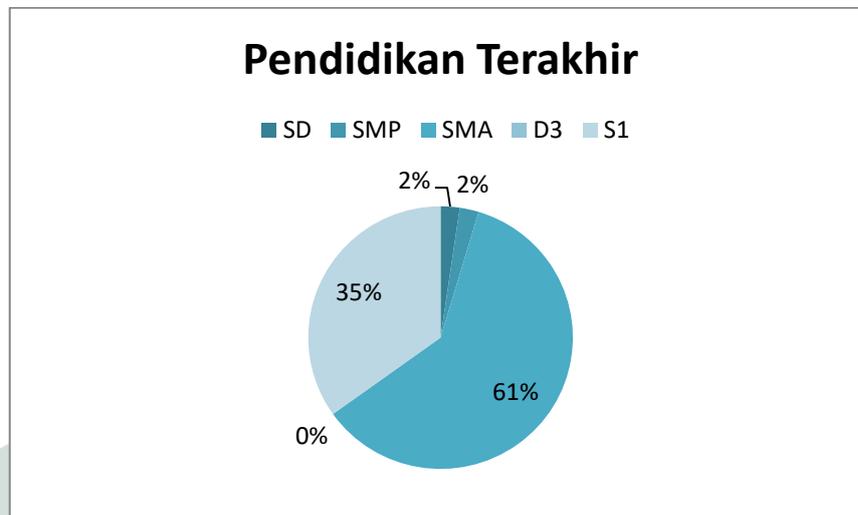
Sumber: Data primer yang telah diolah, 2023

Dari data diatas, diketahui bahwa 43 orang responden, maka umur responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah antara 20-29 tahun sebanyak 32 orang atau 74 %, kemudian di susul responden yang berumur >20 tahun yakni sebanyak 5 orang atau 12%, kemudian disusul responden yang berumur >40 tahun yakni sebanyak 4 orang atau 9%, dan disusul responden yang berumur 30-39 tahun yakni berjumlah 2 orang atau 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar umur responden yang menggunakan bank Syariah Indonesia adalah berumur 20-29 tahun.

c) Karakteristik berdasarkan Pendidikan terakhir dari responden

Pendidikan responden adalah pengelompokkan pendidikan responden dalam penelitian. Berdasarkan pendidikan responden dalam penelitian ini terbagi dalam 5 kelompok yaitu SD, SMP, SMA, D1, dan S1. Adapun data mengenai Pendidikan responden dapat dilihat sebagai berikut

Diagram 4.3 Pendidikan Terakhir



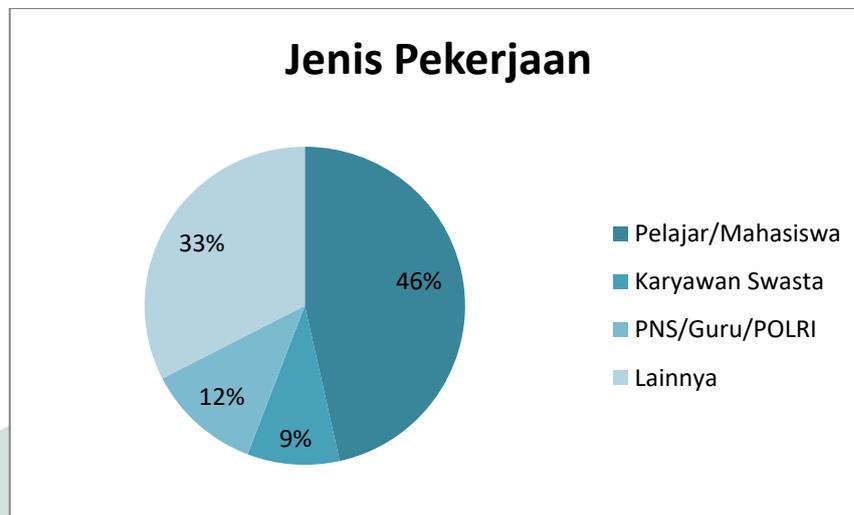
Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Dari data diatas bahwa 43 responden memiliki Pendidikan dalam penelitian ini adalah Pendidikan SMA dengan jumlah 26 orang atau 61%, S1 dengan jumlah 15 orang atau 35%, kemudian di susul Pendidikan SD dan SMP dengan masing-masing 1 orang atau 2%, dan yang terakhir pada Pendidikan D3 tidak ada atau 0 persen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar Pendidikan responden yang menggunakan bank Syariah Indonesia adalah berpendidikan SMA.

d) Karakteristik berdasarkan pekerjaan dari para responden

Pekerjaan responden adalah pengelompokkan pekerjaan responden dalam penelitian. Berdasarkan pekerjaan responden dalam penelitian ini terbagi dalam 4 kelompok yaitu, Pelajar/Mahasiswa, Karyawan Swasta, PNS/Guru/POLRI, dan lainnya. Adapun data mengenai Pekerjaan responden dapat dilihat sebagai berikut :

Diagram 4.4 Jenis Pekerjaan



Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Dari data diatas bahwa 43 responden yang memiliki pekerjaan dalam penelitian ini adalah pelajar/mahasiswa dengan jumlah 20 orang atau 46%, kemudian disusul pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 14 orang atau 33%, kemudian disusul PNS/Guru/POLRI yaitu sebanyak 5 orang atau 12%, dan terakhir di susul Pekerjaan karyawan swasta sebanyak 4 orang atau 9%. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari 43 responden yang menggunakan bank Syariah Indonesia yaitu pekerjaan paling banyak adalah pelajar atau mahasiswa.

D. Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan tingkat validitas 5% dengan *degree of freedom* (df) = $n-k$, dimana n adalah banyaknya jumlah sampel pada penelitian. Jadi, pada penelitian ini $df = 43-2 = 41$. Sehingga didapat $r_{tabel} =$

0,300. Dan pada penelitian ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Berikut ini merupakan hasil uji validitas dalam penelitian ini yang telah di uji menggunakan SPSS versi 26, adalah sebagai berikut.

1) Uji Validitas Pembiayaan Mudarabah (X1)

Tabel 4.1 Uji Validitas Pembiayaan Mudarabah

Variabel	Butir Soal	r Hitung	Rtabel ($\alpha = 5\%$)	Keterangan
Pembiayaan Mudarabah (X1)	1	0,895	0,3	Valid
	2	0,886	0,3	Valid
	3	0,883	0,3	Valid
	4	0,855	0,3	Valid
	5	0,911	0,3	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil olah data SPSS 21 diatas, dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan dikatakan valid, yaitu variabel kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia, dengan diketahui bahwa semua item $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $r_{hitung} > 0,300$.

2) Uji Validitas Pembiayaan Istisna (X2)

Tabel 4.2 Uji Validitas Pembiayaan Istisna (X2)

Variabel	Butir Soal	r Hitung	Rtabel ($\alpha = 5\%$)	Keterangan
Pembiayaan Istisna (X2)	1	0,868	0,3	Valid
	2	0,734	0,3	Valid
	3	0,893	0,3	Valid
	4	0,874	0,3	Valid
	5	0,909	0,3	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil olah data SPSS 21 diatas, dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan dikatakan valid, yaitu variabel pembiayaan istisna diketahui bahwa semua item rhitung > rtabel yaitu rhitung > 0,300.

3) Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.3 Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	Butir Soal	r Hitung	Rtabel ($\alpha = 5\%$)	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,775	0,3	Valid
	2	0,796	0,3	Valid
	3	0,791	0,3	Valid
	4	0,779	0,3	Valid
	5	0,786	0,3	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil olah data SPSS 21 diatas, dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan dikatakan valid, yaitu variabel kepuasan

nasabah Bank Syariah Indonesia, dengan diketahui bahwa semua item rhitung > rtabel yaitu rhitung > 0,300.

b. Uji Reliabilitas

Alat uji ini dilakukan pada item pernyataan yang telah dinyatakan valid. Uji reliabilitas ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai α (*Cronbach's Alpha*) > 0,5.³⁵

Berikut ini merupakan hasil dari uji reliabilitas pada penelitian yang telah di uji menggunakan SPSS versi 21:

Tabel 4.4 Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pembiayaan Mudarabah (X1)	0,931	<i>Reliable</i>
Pembiayaan Istisna (X2)	0,905	<i>Reliable</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	0,840	<i>Reliable</i>

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas, diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* (α) > 0,5 atau variabel pembiayaan mudarabah (0,931 > 0,5) dan pembiayaan istisna (0,905 > 0,5) serta variable kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (Y) (0,840 > 0,5), maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang telah diuji

³⁵ Wiratna Sujarweni, Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2021), 158.

dikatakan reliable atau dapat juga dikatakan setiap variabel yang diuji memiliki reliabilitas yang baik.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual yang diperoleh dari regresi berdistribusi secara normal atau tidak. Dalam hal ini, model regresi yang baik adalah regresi yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Pengujian normalitas dengan teknik statistik uji *One Sampel Kolmogrov Smirnov*. Dimana, dasar pengambilan keputusan apabila :

- 1) Nilai signifikansi $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi secara normal.
- 2) Nilai signifikansi $< 0,05$, maka nilai residual tidak berdistribusi secara normal.

Berikut ini merupakan tabel hasil uji normalitas menggunakan pengujian normalitas dengan teknik statistik uji *One Sampel Kolmogrov Smirnov*, yaitu

Tabel 4.5 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		43
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.82017277
Most Extreme Differences	Absolute	.113
	Positive	.113
	Negative	-.105-
Kolmogorov-Smirnov Z		.744
Asymp. Sig. (2-tailed)		.638
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, maka didapatkan hasil bahwa nilai sig. sebesar 0,638. Dasar pengambilan keputusan dari pengujian normalitas dengan teknik statistik uji *One Sampel Kolmogrov Smirnov* yaitu jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal. Dan hasil dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari taraf signifikansi yaitu ($0,638 > 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini yaitu berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji asumsi multikolinieritas dilakukan dengan melihat besarnya hubungan antar suatu variabel bebas dengan sisa variabel bebas lainnya yang ditunjukkan dengan melihat nilai statistik Tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Dalam hal ini, pengujian sebaiknya tidak terjadi multikolinearitas dalam penelitian. Dasar pengambilan keputusan, apabila:

1) Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10 dengan memiliki angka *Tolerance* $> 0,1$ dapat diindikasikan tidak terjadi masalah multikolinearitas.

2) Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) > 10 dengan memiliki angka *Tolerance* $< 0,1$ dapat diindikasikan adanya masalah multikolinearitas.

Berikut ini merupakan hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Toleranc e	VIF
1	(Constant)	5.755	1.278		4.503	.000		
	X1	-.438	.413	-.570	-1.060	.295	.078	12.826
	X2	.726	.475	.820	1.527	.135	.078	12.826

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dari output SPSS pada tabel *Coefficients* diatas, diperoleh bahwa variabel Pembiayaan Mudarabah memiliki nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) sebesar ($12,826 < 10$) dan nilai *Tolerance* sebesar ($0,78 > 0,1$) sehingga dapat diindikasikan bahwa tidak terjadi gangguan multikolinearitas.

Hasil uji multikolinearitas untuk variabel Pembiayaan Istisna memiliki nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) sebesar ($12,826 < 10$) dan nilai *Tolerance* sebesar ($0,78 > 0,1$) sehingga dapat diindikasikan bahwa tidak

terjadi gangguan multikolinearitas atau dengan kata lain model regresi ini terbebas dari gejala multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Adapun Uji heteroskedastisitas yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode uji glejser. Dasar pengambilan keputusan uji glejser, apabila:

- 1) Nilai signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5% ($> 0,05$), dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.
- 2) Nilai signifikansinya dibawah tingkat kepercayaan 5% ($< 0,05$), dapat dikatakan bahwa terjadi masalah heteroskedastisitas.

Berikut ini merupakan hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.195	.680		.288	.775
	X1	.238	.219	.535	1.085	.284
	X2	-.023	.253	-.044	-.089	.929

a. Dependent Variable: RES_2

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser dapat dilihat pada output SPSS tabel Coefficients diatas, didapatkan hasil nilai signifikansi dari variabel Pembiayaan Mudarabah (X1) sebesar 0,284 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 ($0,284 > 0,05$). Kemudian pada variabel Pembiayaan Istimna (X2) sebesar 0,929 dimana hasil

tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 ($0,929 > 0,05$). Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (T)

Uji statistik T, pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pembiayaan mudarabah (X1) dan pembiayaan istisna (X2) secara parsial atau satu persatu memengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (Y), yaitu dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel dengan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Dasar pengambilan keputusan, apabila:

- 1) Nilai thitung $>$ ttabel, maka H0 ditolak Ha diterima.
- 2) Nilai thitung $<$ ttabel, maka H0 diterima dan Ha ditolak.

Adapun hasil uji T pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Uji Parsial (T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.755	1.278		4.503	.000
	pembiayaan mudarabah	-.438	.413	-.570	1.760	.295
	pembiayaan istisna	.726	.475	.820	1.827	.135

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas disimpulkan bahwa uji T (uji parsial) dapat diketahui hipotesis pertama variabel pembiayaan mudarabah (X1) dari tabel 4.7 di atas, memperoleh nilai thitung = 1,760 dan ttabel = 1,683, sehingga thitung $>$ ttabel ($1,760 > 1,683$), dengan nilai signifikansi = 0,000. Nilai signifikansi

tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka variabel pembiayaan mudarabah (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (Y).

Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa variabel pembiayaan istisna (X_2) dari tabel di atas. Dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} = 1,527$ dan $t_{tabel} = 1,683$, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,527 > 1,683$), dengan nilai signifikansi = 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima, maka variabel pembiayaan istisna (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (Y).

b. Uji F (Simultan)

Uji F ini digunakan untuk menunjukkan apakah seluruh variabel bebas yang dimasukkan memiliki pengaruh yang secara bersama-sama memengaruhi variabel terikat. Pengujian ini menggunakan uji F yaitu dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Dasar pengambilan keputusan, apabila:

- 1) Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- 2) Nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

Berikut ini merupakan hasil uji F dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 4.9 Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	37.121	2	18.561	4.223	.122 ^b
	Residual	334.042	40	8.351		
	Total	371.163	42			
a. Dependent Variable: kepuasan nasabah						
b. Predictors: (Constant), pembiayaan istisna, pembiayaan mudarabah						

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Adapun Uji F ini menggunakan tabel ANOVA (Analysis Of Variance) untuk melihat nilai signifikansi dan Fhitung nya. Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai Fhitung = 4,223. Sedangkan Ftabel = 3,230 yang diperoleh dari tabel data presentasi distribusi F untuk nilai signifikansi 0,05, sehingga $F_{hitung} > F_{tabel} = (2,223 > 3,23)$, dengan nilai signifikansi = 0,000 ($0,000 < 0,05$). Maka, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima, sehingga semua variabel independen yaitu pembiayaan mudarabah (X_1) dan pembiayaan istisna (X_2) dalam penelitian ini berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen yaitu terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (Y).

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dilakukan guna mengetahui seberapa besarkah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan melihat dari tabel Adjuster R Square dari hasil uji SPSS.

Berikut ini merupakan hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 4.10 Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.316 ^a	.100	.055	2.890

a. Predictors: (Constant), pembiayaan istisna, pembiayaan mudarabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas dari output SPSS dapat diketahui bahwa nilai R Square (R^2) sebesar 0,100. Artinya bahwa pengaruh pembiayaan mudarabah (X_1) dan pembiayaan istisna (X_2) secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (Y) sebesar 1% dengan sisanya sebesar 99% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

4. Uji Regresi Linear Berganda

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Yang bertujuan untuk menguji pengaruh pembiayaan mudarabah dan istisna terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Adapun hasil uji analisis regresi berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11 Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	5.755	1.278		4.503	.000
	pembiayaan mudarabah	-.438-	.413	-.570-	-1.060-	.295
	pembiayaan istisna	.726	.475	.820	1.527	.135

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Dari tabel di atas, maka jika dimasukkan dalam model persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 5,755 + 0,438X_1 + 0,726X_2 + e$$

Dari persamaan regresi diatas maka dapat diinterpretasikan, bahwa:

- a. Nilai konstanta (α) = 5,755
- b. Koefisien $b_1 = 0,438$ artinya koefisien tersebut bernilai positif dan jika variabel pembiayaan bertambah 1%, maka nilai kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia akan mengalami peningkatan sebesar 0,438 atau 43,8%.
- c. Koefisien $b_2 = 0,726$ artinya koefisien tersebut bernilai positif dan jika variabel pembiayaan istisna bertambah 1%, maka nilai kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia akan mengalami peningkatan sebesar 0,726 atau 72,6%.

Berdasarkan nilai koefisien regresi di atas, maka yang membuktikan bahwa nilai koefisien variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia adalah variabel pembiayaan istisna (X_2).

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini menjawab pertanyaan dan memaparkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan pada Bank Syariah Indonesia dengan rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana pengaruh pembiayaan mudarabah dan pembiayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo. Oleh karena itu, untuk menjawab rumusan masalah tersebut, peneliti

menggunakan teknik pengumpulan data yaitu dengan cara membagikan kuesioner kepada responden dan dijawab oleh responden yang berjumlah 43 responden yang diperoleh menggunakan rumus slovin pada penelitian ini. Adapun kuesioner tersebut berisi pernyataan yang dibuat oleh peneliti sendiri dengan setiap pernyataan menggunakan 5 alternatif jawaban. Data yang diperoleh dari kuesioner yang telah dibagikan tersebut selanjutnya dianalisis dengan menggunakan bantuan SPSS versi 21.

Adapun beberapa metode pengujian data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan Uji instrumen yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas (metode *one sample kolmogrov smirnov*), uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas (metode *glejser*). Analisis regresi berganda dan untuk uji hipotesis menggunakan uji-T (uji parsial), uji-F (uji simultan) dan uji R² (koefisien determinasi). Adapun hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini adalah uji T (uji parsial), uji F (simultan), dan uji koefisien determinasi atau nilai R Square (R²).

Adapun hasil penelitian dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Persepsi Pembiayaan Mudarabah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo

Berdasarkan hasil uji T (uji parsial), diketahui variabel pembiayaan mudarabah (X1) memiliki nilai thitung > ttabel ($1,760 > 1,683$), dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima, maka variabel pembiayaan mudarabah (X1) secara parsial

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo (Y).

Dalam hal ini dapat dijelaskan bahwa pembiayaan mudarabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo.

Penelitian Muhammad Rizal Aditya dkk. Hasil penelitian Pembiayaan mudharabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat profitabilitas Bank Umum Syariah.³⁶ Hal ini membuktikan bahwa pembiayaan mudarabah menjadi pengaruh penting dan harus diperhatikan karena jika pelayanannya memuaskan maka akan meningkatkan jumlah nasabah.

2. Pengaruh Persepsi Pembiayaan Istisna terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo.

Berdasarkan hasil uji T (uji parsial), diketahui variabel pembiayaan istisna (X2) memiliki nilai thitung $>$ ttabel ($1,827 > 1,683$), dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, maka variabel pembiayaan istisna (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo (Y).

³⁶ Muhammad Rizal Aditya, Mahendra Adhi Nugroho, "Pengaruh Pembiayaan Mudarabah Dan Pembiayaan Musyarakah Terhadap Tingkat Profitabilitas Bank Umum Syariah Periode 2019-2020", *Jurnal Profita* Edisi 4 Tahun 2020, hal 1. <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/profita/article/view/5640/5386>

Dalam hal ini dijelaskan pembiayaan istisna (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (Y), sehingga Bank Syariah Indonesia harus mempertahankan dan memberikan pembiayaan istisna yang berkualitas baik itu dari segi kemudahan akses, proses login tidak memakan waktu yang lama, ketersediaan fitur yang banyak, memberikan jaminan privasi, maupun jaminan keamanan transaksi maka hal tersebut akan dapat meningkatkan kepuasan Nasabah BSI. Dengan kata lain, semakin tinggi Pembiayaan Istisna, semakin tinggi pula kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo.

Penelitian oleh Novita Rosalinda H dan Nurhayati Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Pembiayaan Istisna berpengaruh positif dan signifikan terhadap profitabilitas bank umum syariah dari tahun 2015 hingga 2019.³⁷ Hal ini membuktikan bahwa pembiayaan istisna sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di kota palopo dalam menggunakan produknya.

³⁷ Novita Rosalinda H dan Nurhayati, "Pengaruh Pembiayaan Murabahah dan Pembiayaan Istisna terhadap Tingkat Profitabilitas," *Prosiding Akuntansi* 7, No. 1 (2021); 114, <http://dx.doi.org/10.29313/.v7i1.25434>

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh dan telah dilakukan penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi mengenai pembiayaan mudarabah terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di kota Palopo berpengaruh positif. Berdasarkan hasil pengujian uji T (parsial), kesimpulannya yaitu H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka variabel pembiayaan mudarabah (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (Y). Hasilnya yaitu membuktikan bahwa jika kualitas pelayanan lebih ditingkatkan lagi sesuai dengan keinginan nasabah, maka kepuasan nasabah pun akan meningkat dan pastinya juga dapat meningkatkan jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo.
2. Persepsi mengenai pembiayaan istisna berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo. Berdasarkan hasil pengujian uji T (parsial), Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka variabel pembiayaan istisna (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo (Y). Dalam hal ini dijelaskan pembiayaan istisna (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

B. Saran

Berdasarkan yang telah di uraikan sebelumnya, maka penulis memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat pengembangan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kedepannya, sebagai berikut :

1. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk mengetahui pembiayaan mudarabah dan istisna berpengaruh terhadap kepuasan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Palopo. Karyawan di harapkan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan prinsip-prinsip Syariah dalam menjalankan perusahaannya agar berhasil menjadi perbankan Syariah yang di mimpikan masyarakat dan bisa lebih berkembang lagi. Sehingga masyarakat beralasan agar menabung di BSI di Kota Palopo.

2. Untuk IAIN Palopo

Penelitian diharapkan dapat memberikan gagasan bagi pengembangan ilmu syariah secara umum dan menjadi referensi bagi kontribusi akademik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kredensial mahasiswa Fakultas Ekonomi Islam khususnya mahasiswa Perbankan Syariah.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkecimpung di bidang perbankan syariah, khususnya keuangan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Muhammad Rizal dan Mahendra Adhi Nugroho, "Pengaruh Pembiayaan Mudarabah Dan Pembiayaan Musyarakah Terhadap Tingkat Profitabilitas Bank Umum Syariah Periode 2019-2020". *Jurnal Profit*, (2020). <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/profita/article/view/5640/5386>
- Andrianto dan Anang Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah* . Cet.1 Surabaya : CV. Penerbit Qiara Media, 2019.
- Basalamah, Muhammad Ridwan Basalamah dan Mohammad Rizal. *Perbankan Syariah*, Cet.1. Malang Jawa Timur :Empatdua Media, 2018.
- Blog BSI (Bank Syariah Indoneia), *BSI Bank Hasil Merger Untuk Perkuat Ekosistem Ekonomi Syariah*, 4 September 2021. https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html#
- Febriyanti, Nafiatur. "Pengaruh Pembiayaan Mudarabah Istisna dan Ijarah Terhadap Laba Bank Syariah Mandiri Periode 2016-2018," *Skripsi UIN Raden Intan Lampung*, (2019) [.http://repository.radenintan.ac.id/8051/1/SKRIPSI%20NAFIATUR.pdf](http://repository.radenintan.ac.id/8051/1/SKRIPSI%20NAFIATUR.pdf)
- Hasibuan, Abdul Nasser, Dkk, *Audit Bank Syariah*, Cet.II. Jakarta : Kencana, 2021.
- Hidayati, Arifah, dkk. "Analisis Hubungan Struktur Modal Berdasarkan Trade Off Theory Dan Pecking Order Theory pada Sektor Perbankan Yang Terdaftar Pada Indeks LQ 45", *Jurnal Manajemen dan Perbankan* 8, no. 3 (2021). <https://doi.org/10.55963/jumpa.v8i3.400>
- Hutriani. "Pengaruh Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Atas Keputusan Menjadi Nasabah Di BRI Syariah Kota Palopo". *Skripsi IAIN Palopo* (2021). <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/2294/1/SKRIPSI.pdf>
- Karim, Adiwarmarman. *Bank Islam : Analisis Fiqih Dan Keuangan*. Cet.5. Depok : PT RajaGrafindo Persada, 2019.
- Kementrian Agama RI. *Al-Quran dan Terjemahannya*. Badan Litbang dan Diklat Kementrian Agama RI, 2019.
- KNEKS (Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah). *Akuntansi Berbasis Syariah*. Cet. I Jakarta: Universitas Padjadjaran, 2021.
- Kristianto, Paulus Lilik. *Psikologi Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS, 2011.

- Kumalasanti, Mari dan Eni Dwi Susliyanti. "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan di Yogyakarta". *Jurnal Maneksi* 11, no. 2 (2022). <https://www.ejournal-polnam.ac.id/index.php/JurnalManeksi/article/view/1212>
- Masse, Rahman Ambo. "Konsep Mudharabah Antara Kajian Fiqh dan Penerapan Perbankan", *Jurnal Hukum Diktum*. 8, No 1. (Januari 2021). <https://ejurnal.iainpare.ac.id/index.php/diktum/article/download/300/221/>
- Meilani, Any dan Dian Sugiarti. "Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022). <https://www.jurnal.stieaas.ac.id/index.php/jei/article/view/6586/2739>
- Meiryani, "Memahami Analisis Regresi Linear Berganda", 12 Agustus 2021. [https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-analisis-regresi-linear-berganda/#:~:text=Regresi%20linear%20berganda%20merupakan%20model,dependen%20\(Ghozali%2C%202018\)](https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-analisis-regresi-linear-berganda/#:~:text=Regresi%20linear%20berganda%20merupakan%20model,dependen%20(Ghozali%2C%202018))
- Mujahadah ,Alifatul dan Muhammad Yazid. "Implementasi Pembiayaan Akad Mudharabah Terhadap Usaha Mikro Kecil", *Ecobankers : Journal of Economy and Banking* 3, No 2 (2022) <https://journal.bungabangsacirebon.ac.id/index.php/EcoBankers/article/view>
- Rahmad, Livia. "Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Palopo". *Skripsi IAIN Palopo* (2021) <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/3715/1/LIVIA%20RAHMAD.pdf>
- Rianto, Nur. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Rosalinda, Novit dan Nurhayati, "Pengaruh Pembiayaan Murabahah dan Pembiayaan Istishna terhadap Tingkat Profitabilitas." *Prosiding Akuntansi* 7, No. 1 (2021). <http://dx.doi.org/10.29313/.v7i1.25434>
- Sakinah, Nurul. "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pembiayaan Mikro Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang". *Skripsi IAIN Pare-Pare*, (2020). <http://repository.iainpare.ac.id/1197/1/15.2300.105.pdf>
- Sari, Citra Intan Purnama. "Pengaruh Pembiayaan Murabahah, Pembiayaan Mudharabah dan Pembiayaan Musyarakah Terhadap Profitabilitas", *Journal of Islamic Economics and Banking* Vol 2 No. 2 (Januari 2021). <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/jieb/article/view/3111>

Sujarweni, Wiratn. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress, 2021.

Suliyanto. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2011.

Surya, Yoga Adi dan Binti Nur Asiyah, “Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank BNI Syariah Dan Bank Syariah Mandiri Di Masa Pandemi Covid-19,” *Iqtishadia: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 7, No. 2 (Desember 2020) <http://ejournal.iainmadura.ac.id/index.php/iqtishadia/article/view/3672/2053>

Vikhy Ariani, Vikhy. “ Pemahaman Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palopo Tentang Akad Pada Bank Muamalat Kota Palopo.” Skripsi IAIN Palopo, (2021). <http://repository.iainpalopo.ac.id>

Yanti, Surya Indah Yanti. “Pengaruh Pembiayaan Pada Pendapatan Ijarah Dan Istisna Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah Di Indonesia Selama 2015-2018”. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance* 3, No. 1, (Mei 2020) <https://journal.uir.ac.id/index.php/tabarru/article/view/5306>



L

A

M

P

I

R

A

N



BAGIAN II

VARIABEL PENELITIAN

Berilah tanda centang (\surd) di bawah pada salah satu alternative jawaban yang paling tepat dengan kriteria jawaban:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Variable Pertanyaan

1. Pengetahuan mengenai mudarabah

Dalam aspek perbankan syariah, akad mudharabah adalah jenis akad yang cukup banyak ditemukan di berbagai jenis produk maupun program yang ditawarkan oleh bank syariah.

No	Pernyataan variabel pengetahuan tentang mudarabah (X1)	SS	S	N	TS	STS
1	mudarabah adalah akad yang bisa digunakan untuk kegiatan penghimpunan dana dalam bentuk investasi Syariah					
2	mudarabah adalah salah satu jenis akad atau kesepakatan kerja sama yang mengatur peran dari pihak pemilik serta penerima modal untuk bisa dimanfaatkan dalam jenis kegiatan usaha apapun					

3	Mudarabah mutlaqah, mudarabah muqayyadah merupakan jenis akad mudarabah berdasarkan transaksinya					
4	Tujuan dalam mudarabah memberikan imbalan kepada pemilik dana dari hasil usaha yang diperoleh oleh pengelola dana yang porsinya disepakati diawal, sehingga hasil yang diperoleh dari pemilik dana sangat tergantung pada pengelola dana, pemilik dana tidak pernah meminta imbalan pasti dalam bentuk nominal dimuka.					
5	Terdapat pemilik dan pengelola modal, ijab qabul, adanya modal dan keuntungan merupakan syarat dan rukun mudarabah					

2. Pengetahuan mengenai istisna

Istishna didefinisikan sebagai akad meminta seseorang untuk membuat sebuah barang tertentu dalam bentuk yang sesuai berdasarkan bentuk barang yang diinginkan oleh pesanan.

No	Pernyataan variabel pengetahuan tentang istisna (X2)	SS	S	N	TS	STS
1	Istishna' adalah akad jual beli dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pemesan (pembeli, mustashni') dan penjual (pembuat, shani').					

2	Pada pembiayaan istishna, bank melakukan pesanan barang kepada supplier atas pesanan dari nasabah. Nasabah dapat membayar uang muka barang pesanan kepada bank sebelum barang diserahkan kepada nasabah dan bank juga dapat membayar uang muka barang pesanan kepada supplier					
3	Pembatalan akad jualbeli Istishna diperbolehkan kecuali disebabkan oleh hal-hal yang dibenarkan syara' seperti terdapat cacat pada objek akad atau tidak memenuhi salah satu rukun atau syarat akad.					
4	Risiko pembiayaan istishna yang dihadapi oleh bank syariah adalah <i>non-deliverable risk</i> yaitu risiko gagal serah terima barang.					
5	Penerapan Akad Istishna' pada bank syariah yaitu konsumen melakukan pembayaran cicilan pembiayaan objek istishna atas pemesanan barang sejak ditandatangani atau dengan cara pembayaran lain yang disepakati.					

3. Pengetahuan mengenai Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja atau hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah.

No	Pernyataan variabel pengetahuan tentang Kepuasan Nasabah (Y)	SS	S	N	TS	STS
----	---	----	---	---	----	-----

1	Nasabah merasa puass dengan profesionalitas pegawai BSI.					
2	Nasabah merasa puas dengan pembiayaan mudarabah dan istisna di BSI					
3	Pelayanan BSI memberikan kepuasan sehingga saya ingin berinteraksi dan dating kembali ke bank.					
4	Saya bersedia merekomendasikan pembiayaan mudarabah dan pembiayaan istisna kepada orang lain, teman dan keluarga.					
5	Saya bersedia merekomendasikan BSI kepada keluarga, teman dan orang lain untuk menabung.					



Lampiran 2 : Data Tabulasi Responden

Mudrabah					Total
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	1	1	1	1	5
1	2	2	1	2	8
2	2	2	2	2	10
2	2	2	2	2	10
1	1	1	1	1	5
2	2	2	2	2	10
2	4	1	3	2	12
1	2	1	2	2	8
2	2	2	2	2	10
2	2	2	3	2	11
2	2	1	3	2	10
5	5	5	5	5	25
2	2	2	1	2	9
4	5	4	4	4	21
2	2	2	2	1	9
1	1	1	1	1	5
1	1	1	1	1	5
1	1	1	1	1	5
2	2	2	2	2	10
1	1	1	1	1	5
2	2	2	2	2	10
3	2	2	2	2	11
2	2	2	2	2	10
2	2	2	2	2	10
1	1	1	1	1	5
4	1	3	1	4	13
2	2	2	2	2	10
2	2	3	2	1	10
3	2	2	2	2	11
2	2	2	2	1	9
2	2	2	2	2	10
1	1	1	1	1	5
2	2	2	3	2	11
1	1	1	1	1	5
1	1	1	1	1	5
2	2	1	1	1	7
3	1	2	1	2	9
2	2	2	2	2	10
2	2	2	2	2	10
1	1	1	2	1	6
2	2	2	2	2	10
2	2	2	2	2	10

1	2	3	1	2	9
---	---	---	---	---	---

Istisna					Total
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1	1	1	1	1	5
2	1	2	1	3	9
2	2	2	1	2	9
2	2	2	2	2	10
1	1	1	1	1	5
2	2	2	2	2	10
1	2	1	3	2	9
2	2	1	3	1	9
2	2	2	2	2	10
2	2	2	2	2	10
1	2	1	1	2	7
4	4	4	5	4	21
1	4	2	1	2	10
4	2	4	5	4	19
1	1	2	3	2	9
1	1	1	1	1	5
1	1	1	1	1	5
1	1	1	1	1	5
2	2	2	2	2	10
1	1	1	1	1	5
2	2	2	3	3	12
2	2	2	2	2	10
2	2	2	2	2	10
2	2	2	2	2	10
1	1	1	1	1	5
1	2	2	3	3	11
2	2	2	2	2	10
1	1	3	3	2	10
2	2	2	2	3	11
2	2	2	2	2	10
2	2	2	2	2	10
1	1	1	1	1	5
2	2	1	3	2	10
1	1	1	1	1	5
1	1	1	1	1	5
1	1	1	1	1	5
2	1	2	2	1	8
2	2	2	2	2	10
1	2	2	2	2	9
1	1	1	1	1	5
2	2	2	2	2	10
2	2	2	2	2	10

2	2	1	2	2	9
---	---	---	---	---	---

Kepuasan Nasabah						Total
Y1	Y2	Y3		Y5		
1		1	1	1	1	5
2		1	2	1	1	7
1		1	1	1	1	5
2		1	1	2	1	7
1		2	1	1	2	7
2		1	1	1	1	6
1		3	1	1	1	7
1		1	1	4	4	11
1		1	1	1	1	5
1		1	1	1	1	5
1		2	4	1	1	9
1		1	1	1	1	5
1		2	2	1	1	7
5		5	5	3	3	21
1		1	1	1	1	5
1		1	1	1	1	5
2		2	1	1	1	7
1		1	2	2	2	8
2		2	2	2	2	10
2		2	2	2	2	10
2		2	2	2	2	10
2		2	2	2	2	10
2		2	2	2	2	10
1		2	1	2	1	7
2		2	2	2	2	10
3		1	1	1	1	7
2		2	2	2	2	10
2		2	2	2	2	10
2		2	2	2	2	10
1		1	1	1	1	5
2		2	2	2	2	10
2		2	2	2	2	10
1		1	1	1	1	5
2		2	2	2	2	10
1		1	4	2	3	11
1		1	1	1	1	5
1		1	1	1	1	5
2		2	2	2	2	10
2		2	2	2	2	10
1		1	1	1	1	5
2		2	2	2	2	10
2		1	3	1	1	8
2		2	2	2	2	10

Lampiran 3 : Hasil Data Dari SPSS 21

1. Hasil Uji Validitas
 - a. Variabel Pembiayaan Mudarabah (X1)

Correlations							
		MD_1	MD_2	MD_3	MD_4	MD_5	MD_Total
MD_1	Pearson Correlation	1	.662**	.800**	.652**	.851**	.895**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
MD_2	Pearson Correlation	.662**	1	.692**	.851**	.712**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
MD_3	Pearson Correlation	.800**	.692**	1	.611**	.818**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
MD_4	Pearson Correlation	.652**	.851**	.611**	1	.664**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
MD_5	Pearson Correlation	.851**	.712**	.818**	.664**	1	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43	43	43
MD_Total	Pearson Correlation	.895**	.886**	.883**	.855**	.911**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	

	N	43	43	43	43	43	43
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

b. Variabel Pembiayaan Istimna (X2)

Correlations							
		IS_1	IS_2	IS_3	IS_4	IS_5	IS_TOT AL
IS_1	Pearson Correlation	1	.557**	.757**	.703**	.722**	.868**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
IS_2	Pearson Correlation	.557**	1	.539**	.488**	.628**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
IS_3	Pearson Correlation	.757**	.539**	1	.729**	.809**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
IS_4	Pearson Correlation	.703**	.488**	.729**	1	.736**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
IS_5	Pearson Correlation	.722**	.628**	.809**	.736**	1	.909**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43	43	43
IS_TOTAL	Pearson Correlation	.868**	.734**	.893**	.874**	.909**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

c. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations							
		KN_1	KN_2	KN_3	KN_4	KN_5	KN_TOT AL
KN_1	Pearson Correlation	1	.667**	.538**	.441**	.374*	.775**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.013	.000
	N	43	43	43	43	43	43
KN_2	Pearson Correlation	.667**	1	.573**	.441**	.419**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.005	.000
	N	43	43	43	43	43	43
KN_3	Pearson Correlation	.538**	.573**	1	.394**	.487**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.009	.001	.000
	N	43	43	43	43	43	43
KN_4	Pearson Correlation	.441**	.441**	.394**	1	.898**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.003	.003	.009		.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
KN_5	Pearson Correlation	.374*	.419**	.487**	.898**	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.013	.005	.001	.000		.000
	N	43	43	43	43	43	43
KN_TOTAL	Pearson Correlation	.775**	.796**	.791**	.779**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43

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

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

2. Hasil Uji Realibilitas

a. Variabel Pembiayaan Mudarabah (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.931	.932	5

b. Variabel Pembiayaan Istisna (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.905	.909	5

c. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.840	.846	5

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		43
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.82017277
Most Extreme Differences	Absolute	.113
	Positive	.113
	Negative	-.105-
Kolmogorov-Smirnov Z		.744
Asymp. Sig. (2-tailed)		.638
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

b. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.755	1.278		4.503	.000		
	X1	-.438-	.413	-.570-	-1.060-	.295	.078	12.826
	X2	.726	.475	.820	1.527	.135	.078	12.826

a. Dependent Variable: Y

c. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.195	.680		.288	.775
	X1	.238	.219	.535	1.085	.284
	X2	-.023-	.253	-.044-	-.089-	.929

a. Dependent Variable: RES_2

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.755	1.278		4.503	.000
	pembiayaan mudarabah	-.438	.413	-.570	-1.060	.295
	pembiayaan istisna	.726	.475	.820	1.527	.135

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	37.121	2	18.561	2.223	.122 ^b
	Residual	334.042	40	8.351		
	Total	371.163	42			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), pembiayaan istisna, pembiayaan mudarabah

c. Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.316 ^a	.100	.055	2.88982

a. Predictors: (Constant), pembiayaan istisna, pembiayaan mudarabah

5. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.755	1.278		4.503	.000
	pembiayaan mudarabah	-.438	.413	-.570	-1.060	.295
	pembiayaan istisna	.726	.475	.820	1.527	.135

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah



Lampiran 4 : Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Nurul Husna, lahir di Dusun Tomanasa, Desa Waetuo, Kec. Malangke Barat pada tanggal 12 September 2000. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Sahide dan ibu Ernawati. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Jalan Kelapa, Kota Palopo. Pendidikan Dasar Penulis di selesaikan pada tahun 2013 di MI Patimanjawari. Kemudian ditahun yang sama menempuh pendidikan di MTsN Model Palopo hingga tahun 2016. Kemudian setelah lulus pada tahun 2016 penulis melanjutkan jenjang pendidikan di SMAN 3 Palopo. Setelah lulus SMA di tahun 2019, penulis melanjutkan pendidikan dibidang Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo.

Contact Person Penulis:

Clarasahude12@gmail.com