

## **SKRIPSI**

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK TABUNGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK ACEH SYARIAH CAPEM KOTA TAPAKTUAN**



**Disusun Oleh:**

**ARIFA AZKIA  
NIM. 160603153**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2021 M/ 1442 H**

## **SKRIPSI**

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK TABUNGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK ACEH SYARIAH CAPEM KOTA TAPAKTUAN**



**Disusun Oleh:**

**ARIFA AZKIA  
NIM. 160603153**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2021 M/ 1442 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Arifa Azkia  
NIM : 160603153  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. ***Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
2. ***Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.***
3. ***Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
4. ***Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.***
5. ***Menyerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

AR - RANIRY

Banda Aceh, 04 April 2021

Yang Menyatakan



  
Arifa Azkia

## PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

### **Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Capem Kota Tapaktuan**

Disusun Oleh:

Arifa Azkia  
NIM. 160603153

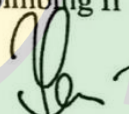
Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program  
Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I



Inayatillah, MA. Ek  
NIP. 198208042014032002

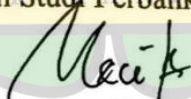
Pembimbing II



Evri Yenni, SE., M.Si  
NIDN. 2013048301

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 197711052006042003

## PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

### Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Capem Kota Tapaktuan

Arifa Azkia  
NIM. 160603153

Telah Disidangkan Oleh Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Menyelesaikan Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata 1 (S-1) dalam  
Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: 27 Mei 2021 M  
Kamis, 15 Syawal 1442 H

Banda Aceh  
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

Inayatiyah, MA. Ek  
NIP. 198208042014032002

Sekretaris,

Evri Yenni, SE., M.Si  
NIDN. 2013048301

Penguji I,

Hafizh Maulana, SP., S.HI., ME  
NIDN. 2006019002

Penguji II,

Evy Iskandar, SE., M.Si., Ak., CA., CPA  
NIDN. 2024026901

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dr. Zaki Fuad, M.Ag

NIP. 196403141992031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA  
ACEH UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922  
Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arifa Azkia  
NIM : 160603153  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
E-mail : 160603153@student.ar-raniry.ac.id

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah :

☐ Tugas Akhir ☐ KKKU ☐ Skripsi ☐ .....

yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Capem Kota Tapaktuan**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain

☐ *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Banda Aceh

Pada Tanggal: 04 April 2021

Mengetahui:

Penulis

Arifa Azkia  
NIM. 160603153

Pembimbing I

Inayatullah MA. Ek  
NIP: 198208042014032002

Pembimbing II

Evri Yenni, SE., M.Si  
NIDN. 2013048301

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Rabbil'alamin,

Segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam yang senantiasa memberikan limpahan nikmat dan rahmat yang tidak mampu dihitung oleh hamba-Nya. Semoga dengan rahmat-Nya kita selalu dalam lindungan Allah, serta menambah rasa syukur dan taqwa dihadapannya-Nya. Shalawat dan salam semoga tercurah atas Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat beliau. Syukur Alhamdulillah atas izin Allah yang Maha Segala-Nya dan berkah rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Capem Kota Tapaktuan”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan, do'a, dukungan, usaha, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak, tanpa itu semua penulis menyadari tidak mungkin menyelesaikan skripsi ini. Oleh

karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tidak terhingga terutama kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag dan Ayumiati, SE., M.Si selaku ketua dan sekretaris Program Studi Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Muhammad Arifin, Ph.D selaku ketua Laboratorium, serta staf Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Ibu Inayatillah, MA.Ek selaku pembimbing I dan Ibu Evri Yenni, SE., M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak membantu penulis, memberikan waktu, pemikiran serta pengarahan yang sangat baik berupa saran dan bimbingan terhadap skripsi ini.
5. Hafiih Maulana, SP., S.HI., ME dan Evy Iskandar, SE., M.Si., Ak., CA., CPA selaku penguji I dan selaku penguji II yang telah memberikan masukan, saran, dan perbaikan untuk skripsi ini agar menjadi lebih baik lagi.
6. Ayumiati, SE., M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan informasi dan pengarahan selama penulis menempuh perkuliahan beserta dosen, pegawai dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry yang telah banyak memberikan bantuan dan kemudahan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.

7. Kepada Kedua Orang Tua tercinta penulis ucapkan sangat banyak terimakasih untuk Ayahanda Saiful Himmi dan Ibunda Yulidar, yang senantiasa memberikan do'a, cinta, kasih sayang, pengorbanan, didikan, dukungan moral maupun materil yang tiada hentinya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini. Kepada Kakak dan Adik penulis Wiswiatul Aini, Akila Adlin dan Muhammad Jured Alhamdi yang telah membantu dan memberi dorongan agar segera menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
8. Kepda para responden yang telah bersedia mengisi kuesioner.
9. Kepada Para pihak Bank Aceh yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi data, tanpa kalian skripsi ini tidak akan selesai.
10. Kepada Sahabat-sahabat saya tercinta Alfas Saputra , silviatul Fitri, Sazkia Safitri, Fitri Nuraisyah, Fatimah Sarah Azzuhra dan Teman-teman saya, Jessy Wulandari, Kim Jennie , Khairani Rizka Zulas, Mardhiah, Siti Raiyan, Dini Afrina, Dini Panngesti, dan Nurchaliza yang telah menemani dalam suka maupun duka serta memberikan dukungan luar biasa kepada penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada orang-orang yang selalu menanyakan kapan saya wisuda, tanpa dorongan kalian skripsi ini tidak akan selesai.

12. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan khususnya Perbankan Syariah Letting 2016 yang telah membantu penulis dalam memberikan semangat yang tidak henti-hentinya kepada penulis dan berjuang bersama-sama dalam suka maupun duka dalam menyelesaikan pendidikan perguruan tinggi ini.

Penulis berharap dan berdo'a semoga bantuan, motivasi, dukungandan amal baik mereka memperoleh balasan dan kebaikan oleh Allah SWT dengan pahala yang berlipat ganda. Peneliti juga sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun agar penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk penulis, pembaca dan menjadi hal positif bagi banyak pihak.

Akhir kata kita berdo'a kehadiran Allah SWT agar penelitian ini menjadi satu amal kebaikan bagi kami dan semoga bermanfaat dalam misi mengembangkan ilmu pengetahuan.

Amin Ya Rabbal 'Alamin

Banda Aceh, 04 April 2021

Penulis,

Arifa Azkia

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K  
 Nomor:158 Tahun1987 –Nomor:0543 b/u/1987

### 1. Konsonan

| No | Arab | Latin              | No | Arab | Latin |
|----|------|--------------------|----|------|-------|
| 1  | ا    | Tidak dilambangkan | 16 | ط    | Ṭ     |
| 2  | ب    | B                  | 17 | ظ    | Ẓ     |
| 3  | ت    | T                  | 18 | ع    | ‘     |
| 4  | ث    | Ṣ                  | 19 | غ    | G     |
| 5  | ج    | J                  | 20 | ف    | F     |
| 6  | ح    | H                  | 21 | ق    | Q     |
| 7  | خ    | Kh                 | 22 | ك    | K     |
| 8  | د    | D                  | 23 | ل    | L     |
| 9  | ذ    | Ẓ                  | 24 | م    | M     |
| 10 | ر    | R                  | 25 | ن    | N     |
| 11 | ز    | Z                  | 26 | و    | W     |
| 12 | س    | S                  | 27 | ه    | H     |
| 13 | ش    | Sy                 | 28 | ء    | ’     |
| 14 | ص    | Ṣ                  | 29 | ي    | Y     |
| 15 | ض    | Ḍ                  |    |      |       |

## 2. Vokal

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

### a. Vokal Tunggal

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

| Tanda | Nama          | Huruf Latin |
|-------|---------------|-------------|
| َ     | <i>Fatḥah</i> | A           |
| ِ     | <i>Kasrah</i> | I           |
| ُ     | <i>Dammah</i> | U           |

### b. Vokal Rangkap

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

| Tanda dan Huruf | Nama                  | Gabungan Huruf |
|-----------------|-----------------------|----------------|
| َ ي             | <i>Fatḥah</i> dan ya  | Ai             |
| َ و             | <i>Fatḥah</i> dan wau | Au             |

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haula*

### 3. *Maddah*

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

| Harkat dan Huruf | Nama                                  | Huruf dan Tanda |
|------------------|---------------------------------------|-----------------|
| اَ / ِ           | <i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya | Ā               |
| اِ / ِ           | <i>Kasrah</i> dan ya                  | Ī               |
| اُ / ِ           | <i>Dammah</i> dan wau                 | Ū               |

Contoh:

قَالَ :qāla      قِيلَ :qīla  
رَمَى :ramā      يَقُولُ :yaqūlu

### 4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة)hidup

Ta *marbutah* (ة)yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta

bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-aṭfāl/ rauḍatul aṭfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/  
al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Ṭalḥah*

#### Catatan:

##### Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

## ABSTRAK

Nama : Arifa Azkia  
NIM : 160603153  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam/Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas  
Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah  
Pada Bank Aceh Syariah Capem Kota  
Tapaktuan  
Pembimbing I : Inayatillah, MA. Ek  
Pembimbing II : Evriyenni, S.E., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Aceh Syariah Capem Kota Tapaktuan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu penyebaran kuesioner kepada 110 responden dan menggunakan teknik *Random Sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung} 8,855 > t_{tabel} 1, 982$ . (2) kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung} 4,769 > t_{tabel} 1, 982$ . (3) kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah hal ini ditunjukkan dengan nilai  $F_{hitung} 309,972 > F_{tabel} 3,081$ .

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bank Aceh Syariah.

## DAFTAR ISI

|                                                                |        |
|----------------------------------------------------------------|--------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                                     | i      |
| <b>HALAMAN JUDUL KEASLIAN</b> .....                            | ii     |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> .....                  | iii    |
| <b>PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI</b> .....             | iv     |
| <b>PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI</b> .....              | v      |
| <b>PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....                             | vi     |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                    | vii    |
| <b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN</b> .....            | xi     |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                           | xv     |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                        | xvi    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                      | xix    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                     | xx     |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                   | xxi    |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                             | <br>1  |
| 1.1. Latar Belakang Masalah.....                               | 1      |
| 1.2. Rumusan Masalah.....                                      | 7      |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                                    | 7      |
| 1.4. Manfaat Penelitian.....                                   | 7      |
| 1.5. Sistematika Pembahasan.....                               | 8      |
| <br><b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....                         | <br>10 |
| 2.1 Perbankan syariah.....                                     | 10     |
| 2.1.1 Pengertian Perbankan Syariah.....                        | 10     |
| 2.1.2 Peran dan Fungsi Perbankan Syariah.....                  | 11     |
| 2.1.3 Produk-Produk Perbankan Syariah.....                     | 13     |
| 2.1.4 Akad Dalam Perbankan Syariah.....                        | 17     |
| 2.2 Kepuasan nasabah.....                                      | 18     |
| 2.2.1 Defenisi Kepuasan Nasabah.....                           | 18     |
| 2.2.2 Konsep Kepuasan Dalam Islam.....                         | 21     |
| 2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi<br>Kepuasan Nasabah..... | 23     |
| 2.2.4 Indikator Kepuasan Nasabah.....                          | 24     |
| 2.3 Kualitas Produk Tabungan.....                              | 25     |

|       |                                                                            |    |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.3.2 | Karakteristik Produk yang Berkualitas .....                                | 26 |
| 2.3.3 | Manfaat Menggunakan Produk Tabungan<br>Bank Syariah Yang Berkualitas ..... | 28 |
| 2.3.4 | Indikator Kualitas Produk Tabungan .....                                   | 32 |
| 2.4   | Kualitas Pelayanan .....                                                   | 32 |
| 2.4.1 | Pengertian Kualitas Pelayanan .....                                        | 32 |
| 2.4.2 | Pelayanan Dalam Konsep Islam .....                                         | 34 |
| 2.4.3 | Tujuan Pelayanan Pada Perbankan<br>Syariah .....                           | 36 |
| 2.4.4 | Karakteristik Pelayanan yang Berkualitas .....                             | 37 |
| 2.4.5 | Indikator Kualitas Pelayanan .....                                         | 40 |
| 2.5   | Penelitian Terdahulu .....                                                 | 41 |
| 2.6   | Kerangka Berpikir .....                                                    | 46 |
| 2.7   | Hipotesis .....                                                            | 48 |

|                |                                           |           |
|----------------|-------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB III</b> | <b>METODE PENELITIAN .....</b>            | <b>49</b> |
| 3.1            | Jenis Penelitian .....                    | 49        |
| 3.2            | Populasi dan Sampel Penelitian .....      | 49        |
| 3.3            | Jenis Data dan Teknik perolehannya .....  | 50        |
| 3.4            | Teknik Pengumpulan Data .....             | 51        |
| 3.5            | Skala Pengukuran .....                    | 52        |
| 3.6            | Variabel Penelitian .....                 | 52        |
| 3.7            | Uji Validitas atau Reliabilitas .....     | 53        |
| 3.7.1          | Uji Validitas .....                       | 53        |
| 3.7.2          | Uji Reliabilitas .....                    | 54        |
| 3.8            | Uji Asumsi Klasik .....                   | 54        |
| 3.8.1          | Uji Normalitas .....                      | 54        |
| 3.8.2          | Uji Multikolinearitas .....               | 55        |
| 3.8.3          | Uji Heteroskedastisitas .....             | 56        |
| 3.9            | Metode Analisis Data .....                | 57        |
| 3.9.1          | Analisis Regresi Linear Berganda .....    | 57        |
| 3.10           | Pengujian Hipotesis .....                 | 58        |
| 3.10.1         | Uji T (Uji Parsial) .....                 | 58        |
| 3.10.2         | Uji F (Uji Simultan) .....                | 59        |
| 3.11           | Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... | 60        |

|                                                                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                           | <b>61</b> |
| 4.1    Gambaran Umum Bank Aceh Syariah .....                                                                  | 61        |
| 4.1.1    Sejarah Bank Aceh Syariah .....                                                                      | 61        |
| 4.1.2    Visi dan Misi Bank Aceh Syariah.....                                                                 | 62        |
| 4.1.3    Macam-Macam Produk Tabungan.....                                                                     | 65        |
| 4.2    Deskripsi dan Karakteristik Responden .....                                                            | 69        |
| 4.2.1    Karakteristik Responden.....                                                                         | 69        |
| 4.2.2    Tanggapan Responden Terhadap Variabel<br>Penelitian .....                                            | 72        |
| 4.3    Hasil Uji Instrumen .....                                                                              | 75        |
| 4.3.1    Hasil Uji Validitas .....                                                                            | 75        |
| 4.3.2    Hasil Uji Reabilitas .....                                                                           | 76        |
| 4.4    Hasil Uji Asumsi Klasik .....                                                                          | 78        |
| 4.4.1    Hasil Uji Normalitas .....                                                                           | 78        |
| 4.4.2    Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                                                  | 79        |
| 4.4.3    Hasil Uji Multikolinieritas .....                                                                    | 80        |
| 4.5    Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....                                                                 | 82        |
| 4.6    Hasil Uji Hipotesis.....                                                                               | 83        |
| 4.6.1    Hasil Uji Secara Parsial (Uji-T).....                                                                | 84        |
| 4.6.2    Hasil Uji Secara Simultan (Uji-F) .....                                                              | 86        |
| 4.7    Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                                         | 87        |
| 4.8    Pembahasan Hasil Penelitian.....                                                                       | 88        |
| 4.8.1    Pengaruh Kualitas Produk Terhadap<br>Kepuasan Nasabah.....                                           | 88        |
| 4.8.2    Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap<br>Kepuasan Nasabah.....                                        | 89        |
| 4.8.3    Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas<br>Pelayanan Secara Simultan Terhadap<br>Kepuasan Nasabah..... | 90        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                                                                    | <b>92</b> |
| 5.1    Kesimpulan.....                                                                                        | 92        |
| 5.2    Saran .....                                                                                            | 93        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                   | <b>94</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                                         | <b>99</b> |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                               |    |
|------------|---------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1  | Data Jumlah Nasabah Bank Aceh Syariah Capem Tapaktuan .....   | 3  |
| Table 2.1  | Penelitian Terkait.....                                       | 44 |
| Tabel 3.1  | Instrumen Skala Likert .....                                  | 52 |
| Tabel 3.2  | Operasional Variabel .....                                    | 53 |
| Tabel 4.1  | Jenis Kelamin Responden.....                                  | 70 |
| Tabel 4.2  | Usia Responden .....                                          | 70 |
| Tabel 4.3  | Pekerjaan Responden.....                                      | 71 |
| Tabel 4.4  | Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....    | 72 |
| Tabel 4.5  | Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan..... | 73 |
| Tabel 4.6  | Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....   | 74 |
| Tabel 4.7  | Hasil Uji Validitas .....                                     | 76 |
| Tabel 4.8  | Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian .....             | 77 |
| Tabel 4.9  | Hasil Uji Normalitas.....                                     | 78 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Multikolinieritas.....                              | 81 |
| Tabel 4.11 | Persamaan Model Regresi .....                                 | 82 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Parsial.....                                        | 85 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Simultan .....                                      | 86 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                         | 87 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....             | 48 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... | 80 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner .....            | 99  |
| Lampiran 2 Jawaban Responden .....    | 105 |
| Lampiran 3 Profil Responden .....     | 108 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....  | 109 |
| Lampiran 5 Hasil Uji Reabilitas ..... | 110 |
| Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik .....    | 111 |
| Lampiran 7 Hasil Penelitian .....     | 112 |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pada perekonomian suatu negara, peran bank begitu penting bagi kegiatan ekonomi, dapat dikatakan bahwa bank sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu kemajuan suatu bank di suatu negara dapat dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peran perbankan dalam mengendalikan negara tersebut (Kasmir, 2012: 2).

Perbankan saat ini, merupakan inti sistem keuangan di setiap negara. Bank memiliki usaha pokok berupa penghimpun dana dari pihak yang berlebihan dana untuk kemudian menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat yang kekurangan dana dalam jangka waktu tertentu. Kehadiran dan fungsi perbankan di Indonesia baik untuk masyarakat industri besar, menengah atau bawah mempunyai peran dan pengaruh yang sangat signifikan. Hal ini terjadi karena kebutuhan akan bank baik untuk penguatan modal atau penyimpanan uang oleh masyarakat sudah menjadi hal yang biasa (Marimin, Romodhoni, dan Fitria, 2015).

Seiring berkembangnya aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh masyarakat di Indonesia menyebabkan masyarakat membutuhkan institusi keuangan yang dapat mengelola uang yang mereka miliki. Indonesia merupakan negara dengan mayoritas umat

Muslim terbesar di dunia dan masuk kedalam 10 negara di dunia dengan populasi Muslim terbesar yakni dengan persentase mencapai 12,7% dari populasi dunia atau 88,1% penduduk Indonesia beragama Islam. Banyak penduduk Muslim di Indonesia memiliki prospek yang bagus bagi pengembangan perbankan syariah di masa yang akan datang (Kamila, 2017).

Perbankan yang merupakan institusi keuangan yang paling familiar dalam kehidupan masyarakat harus berbenah dengan adanya prinsip keuangan yang berbasis syariah. Bank syariah merupakan lembaga perbankan penyedia jasa keuangan yang beroperasi berdasarkan etika dan sistem nilai Islam. Perkembangan bank syariah secara pesat semenjak era reformasi pada akhir tahun 1990-an, setelah diterbitkan UU No.10 tahun 1998. Bank Indonesia memberikan kebijakan dalam mengembangkan bank syariah, dengan perluasan operasi bank-bank syariah dan jumlah kantor untuk meningkatkan sisi penawaran, termasuk pengembangan pemahaman dan kesadaran masyarakat untuk meningkatkan sisi permintaan. (Suhendro, 2018).

Pada tahun 2020 ini semua bank yang ada di Aceh akan di konversi menjadi syariah salah satunya adalah Bank Aceh Syariah. Bank Aceh Syariah itu sendiri sudah terlebih dahulu di konversi menjadi syariah seperti yang dikatakan dalam hasil rapat RUPSLB (Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa) pada tanggal 25 Mei 2015 bahwa Bank Aceh melakukan perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional menjadi sistem syariah seluruhnya. Proses

konversi Bank Aceh menjadi bank syariah diharapkan dapat membawa dampak positif pada seluruh aspek kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat. Dengan menjadi bank syariah, bank aceh bisa menjadi salah satu titik episentrum pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah yang lebih optimal. Sampai dengan akhir 2017 bank aceh telah memiliki 161 jaringan kantor terdiri dari 1 Kantor Pusat, 1 Kantor Pusat Operasional, 25 Kantor Cabang, 86 kantor cabang pembantu, 20 Kantor Kas tersebar dalam wilayah provinsi Aceh termasuk di Kota Medan (2 Kantor Cabang Pembantu dan 1 Kantor Kas), dan 17 Payment Point.

Adapun data jumlah nasabah yang menggunakan produk tabungan di Bank Aceh Syariah secara keseluruhan adalah seperti pada tabel 1.1 dibawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Nasabah Bank Aceh Syariah Capem Tapaktuan**

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Nasabah (Jiwa)</b> |
|--------------|------------------------------|
| 2017         | 116.607                      |
| 2018         | 63.111                       |
| 2019         | 68.158                       |

Sumber: Data Telah Diolah Kembali (2021).

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah Bank Aceh Syariah Capem Tapaktuan mengalami fluktuatif. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah nasabah dari tahun 2017 hingga tahun 2018 yaitu sebesar 53.496 orang, dan selanjutnya pada tahun 2019 jumlah nasabah mengalami peningkatan yang cukup baik sebesar 5.047. peningkatan dan penurunan jumlah nasabah ini dapat menunjukkan seberapa tinggi

kepuasan yang dirasa nasabah dalam memperoleh pelayanan dari Bank Aceh Syariah Capem Tapaktuan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Zulhaqqi selaku pimpinan Bank Aceh Syariah Capem Kota Tapaktuan, pengguna produk tabungan aneka guna (TAG) sudah mencapai 145 orang, Firdaus 4800 orang dan Seulanga 10 orang hingga pada akhir tahun 2019.

Keputusan dalam penggunaan produk tabungan tersebut sudah memberikan dampak positif bagi nasabah itu sendiri berupa kepuasan. Kepuasan merupakan sebuah perasaan atau *feeling* yang dirasakan oleh nasabah dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka (Kotler, 2000). Kepuasan menggunakan produk tabungan dilandasi oleh beberapa variabel, yaitu variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Kualitas produk, menjadi faktor penting yang berpengaruh dalam penciptaan kepuasan nasabah. Kualitas produk merupakan suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks. Hal ini berarti semakin puas seseorang nasabah dalam mengkonsumsi suatu produk perbankan maka dapat dikatakan semakin berkualitas produk perbankan. Puas atau tidak puasnya seseorang nasabah ditentukan oleh kesesuaian harapan nasabah dengan persepsi nasabah pada kinerja aktual produk tersebut (Hidayat, 2009).

Kualitas pelayanan juga menjadi hal yang sangat penting dan diyakini mampu mempengaruhi kepuasan nasabahnya menggunakan produk tabungan, karena kualitas pelayanan mutu

dari pelayanan yang diberikan kepada nasabah, baik nasabah internal maupun nasabah eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan (Suwithi dalam Anwar 2004:84).

Maka dalam penelitian ini, kualitas produk dan kualitas pelayanan akan menjadi variabel penelitian. Kedua variabel tersebut sangat perlu diteliti dan diperhatikan oleh peneliti sendiri. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Disamping itu loyalitas nasabah juga tidak kalah relevannya untuk dianalisis sebab sikap loyal nasabah akan timbul setelah nasabah merasa puas atau tidak puas terhadap layanan perbankan yang diterimanya (Hidayat, 2009).

Pada penelitian yang dilakukan Setianingsih, Etty, dan Supriyadi (2019) “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah” menunjukkan bahwa kualitas produk tabungan kualitas layanan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, tingginya kualitas produk dan kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang selanjutnya akan meningkatkan loyalitas nasabah.

Adapun penelitian dari Nurjannah (2016) dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Tabungan Berencana Terhadap Kepuasan Nasabah” berdasarkan hasil perhitungan korelasi *Rank Spearman*, menunjukkan bahwa semua variabel yang terdiri dari variabel *responsiveness* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *empathy*

( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ), dan *tangible* ( $X_5$ ) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan berdasarkan hasil perhitungan korelasi *Kendall Tau*, menunjukkan bahwa semua variabel independen juga memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan Syairozi (2016) dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung di LKMS Hubbul Wathon Sumowono Semarang” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah sedangkan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan, dan kualitas produk bersama-sama berpengaruh kepada variabel kepuasan nasabah.

Berdasarkan permasalahan di atas maka faktor yang mempengaruhi untuk menggunakan produk tabungan dilandasi oleh Kepuasan, serta variabel dari kepuasan nasabah tersebut dilandasi oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai penelitian ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK TABUNGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (studi Kasus Pada Bank Aceh Capem Kota Tapaktuan)**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan judul dan latar belakang masalah di atas maka rumusan penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Capem Kota Tapaktuan ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Capem Kota Tapaktuan ?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan atau maksud dari penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada seluruh pihak yang membaca:

## 1. Manfaat teoritis

### 1) Bagi Penulis:

sebagai sarana memperluas dan pemahaman mengenai produk tabungan khususnya pada perbankan dengan sistem syariah dalam keterkaitan mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan diharapkan menjadi salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya.

### 2) Bagi Akademis:

dapat memberikan kontribusi ilmu khususnya dalam hal perbankan syariah terkait kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan.

## 2. Manfaat praktis

### 1) Bagi pengguna:

menjadi sebuah pertimbangan bagi nasabah dalam memilih bank yang cerdas dan terpercaya dalam hal penyimpanan dana dan bertransaksi.

### 2) Bagi pihak bank:

dapat dijadikan sebagai masukan untuk menjadi bank yang lebih maju dalam hal pelayanan terhadap nasabah.

## 1.5 Sistematika Pembahasan

Untuk lebih terarah dalam pembahasan skripsi ini, peneliti membuat sistematika pembahasan sesuai dengan masing-masing bab. Peneliti membaginya menjadi 5 (bab), yang masing-masing

bab terdiri dari beberapa sub bab yang merupakan penjelasan dari bab tersebut. Adapun sistematika pembahasan tersebut adalah sebagai berikut:

Bab I, berisi pendahuluan berupa gambaran umum penelitian, uraian tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II, landasan teori dan pengembangan hipotesis. Bab ini membahas penelitian-penelitian terdahulu yang akan dijadikan acuan pengolahan data dalam penelitian ini.

Bab III, metode penelitian. Menguraikan tentang metode analisis yang digunakan, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian dan metode juga teknik pengumpulan data penelitian.

Bab IV, hasil penelitian dan pembahasan, akan diuraikan di bab ini berupa hasil analisis dari pengolahan data baik secara deskriptif maupun pengujian hipotesis. Analisis tersebut diinterpretasikan terhadap hasil pengolahan data dengan menggunakan teori.

Bab V, penutup akan menyimpulkan diskusi hasil penelitian serta saran-saran yang berkaitan dengan penelitian dan dianggap penting untuk perbaikan di masa yang akan datang.