

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN NISBAH BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN FIRDAUS PT. BANK ACEH SYARIAH CABANG SABANG



Disusun Oleh:

**MASTURA
NIM. 200603083**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M / 1446 H**

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN NISBAH BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN FIRDAUS PT. BANK ACEH SYARIAH CABANG SABANG



Disusun Oleh:

**MASTURA
NIM. 200603083**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M / 1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : MASTURA

NIM : 200603083

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : 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. Mengerjakan 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.

Banda Aceh, 24 April 2025

Yang Menyatakan



(MASTURA)

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN NISBAH BAGI HASIL TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN FIRDAUS PT. BANK
ACEH SYARIAH CABANG SABANG**

Disusun Oleh:

MASTURA

NIM: 200603083

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,



Ismuadi, SE., S.Pd.I., M.Si.
NIP. 198601282019031005

Pembimbing II,



Akmal Riza, SE., M.Si.
NIP. 198402022023211023

AR - RANIRY

Mengetahui,
Ketua Prodi,



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

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN NISBAH BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN FIRDAUS PT. BANK ACEH SYARIAH CABANG SABANG

NIM: 200603083

[illegible]



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, Email: library@ar-raniry.ac.id.

FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : MASTURA
NIM : 200603083
Fakultas/Program/Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
E-mail : @.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-Eklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKK ☐ Skripsi..... (*tulis ilmiah*)
yang berjudul (*tulis judul karya ilmiah yang lengkap*)

Yang berjudul: **"Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Firdaus PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang"** serta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak beban Royalti Non-Eklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, mempublikasikannya di internet atau media lain. Secara *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 : 24 April 2025

Mengetahui,

Penulis

MASTURA
200603083

Pembimbing I

Ismuadi, SE., S.Pd.I., M.Si
NIP. 198601282019031005

Pembimbing II

Akmal Riza, SE., M.Si
NIP. 198402022023211023

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga terselesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Firdaus PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang”**. Tidak lupa pula, shalawat beserta salam penulis limpahkan kepada pangkuan alam Baginda Rasulullah Muhammad SAW, karena berkat beliau-lah kita telah dituntunnya dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan, seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus penulis selesaikan dalam rangka melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry. Dalam rangka pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dimana pada kesempatan ini penulis menyampaikan ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M. Ag dan Ana Fitria, S.E., M.Sc, RSA selaku ketua dan sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Hafizh Maulana, SP., S.H.I., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Ismuadi, SE., S.Pd.I., M.Si dan Akmal Riza, SE., M.Si, Selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
6. Kepada pihak Bank Aceh Syariah Cabang Sabang yang telah mendukung, membantu penulis dan bersama penulis dari awal pembuatan skripsi hingga akhir penelitian penulis.
7. Terima Kasih penulis ucapkan Kepada Ayahanda dan Ibunda yang selalu memberikan doa,nasehat serta dorongan moral maupun materil yang tak terhingga sehingga penulis mampu menyelesaikan studi hingga pada tahap akhir. Kepada Saudari kandung penulis serta keluarga besar penulis yang telah memberikan doa dan semangat agar penulis dapat menyelesaikan kuliah hingga akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Penulis berharap semua yang dilakukan menjadi amal ibadah dan dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca. Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pembaca sebagai motivasi bagi penulis. Semoga kita selalu mendapat ridha dari Allah SWT. Amin Ya Rabbal'alam.

Banda Aceh, 24 April 2025
Penulis,

(MASTURA)



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	T
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	S	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	S	29	ي	Y
15	ض	D			

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>Fathah</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
◌ِ يَ	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌ِ وَ	<i>Fathah</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 / اِي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
اِ / اِي	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
اُ / اِي	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ :*qāla*

رَمَى :*ramā*

قِيلَ :*qīla*

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-atfāl/ rauḍatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

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

طَلْحَةُ

: *Ṭalḥah*

Catatan:

Modifikasi

- a. 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.
- b. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.

Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama Mahasiswa : MASTURA
NIM : 200603083
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Firdaus PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang
Pembimbing I : Ismuadi, SE., S.Pd.I., M.Si
Pembimbing II : Akmal Riza, SE., M.Si.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil terhadap kepuasan nasabah Tabungan Firdaus di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang. Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jumlah sampel 100 nasabah. Berdasarkan Hasil analisis secara parsial menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima karena kualitas produk terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Begitu pula dengan hipotesis kedua, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, juga dapat diterima. Selanjutnya, hipotesis ketiga pun terbukti, yaitu nisbah bagi hasil memberikan dampak terhadap tingkat kepuasan nasabah. Secara simultan, melalui pengujian hipotesis keempat, ketiga variabel tersebut. Kualitas produk, kualitas pelayanan, dan nisbah bagi hasil secara signifikan memengaruhi kepuasan nasabah Tabungan Firdaus di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang.

Kata Kunci: *kualitas produk, kualitas pelayanan, nisbah bagi hasil, kepuasan nasabah.*

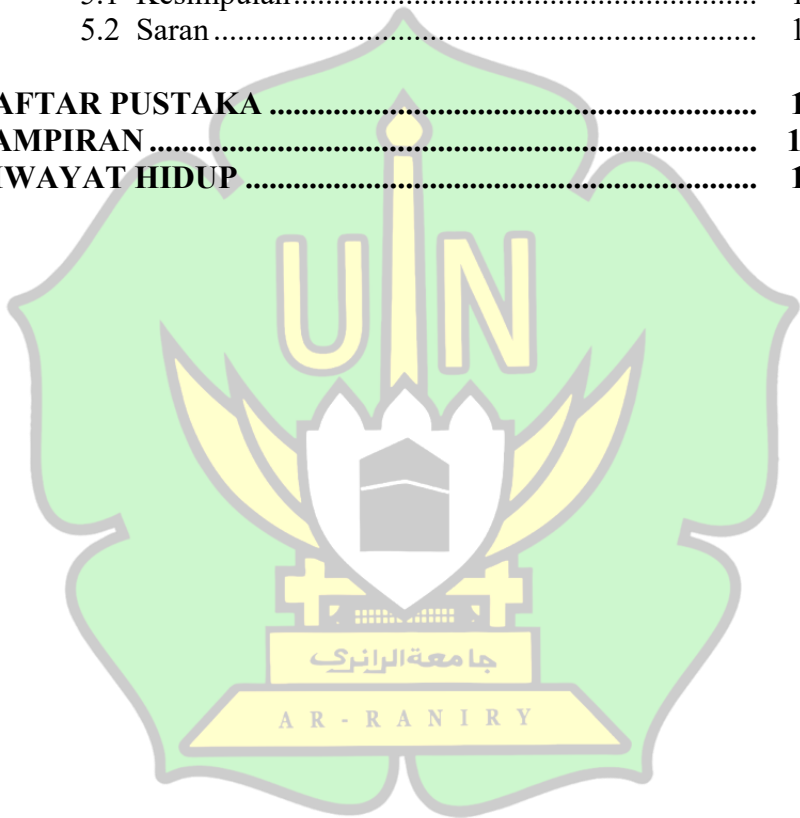
AFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ...	x
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Kepuasan Nasabah.....	13
2.1.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	13
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	15
2.1.3 Manfaat dan Tujuan Kepuasan Nasabah	17
2.1.4 Cara Mengukur Kepuasan Nasabah	20
2.1.5 Indikator-indikator Kepuasan Nasabah..	15
2.2 Kualitas Produk	24
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	24
2.2.2 Manfaat dan Tujuan Kualitas Produk	28
2.2.3 Indikator-indikator Kualitas Produk	32
2.3 Kualitas Pelayanan	34
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	34

2.3.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	37
2.3.3	Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	40
2.3.4	Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan.....	44
2.3.5	Indikator-indikator Kualitas Pelayanan .	46
2.4	Nisbah Bagi Hasil.....	50
2.4.1	Pengertian Nisbah Bagi Hasil	50
2.4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nisbah Bagi Hasil	51
2.4.3	Tujuan dan Manfaat Nisbah Bagi Hasil .	54
2.4.4	Indikator Nisbah Bagi Hasil.....	59
2.5	Penelitian Terdahulu.....	60
2.6	Kerangka Berfikir	65
2.7	Hipotesis Penelitian	66
2.7.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah.....	67
2.7.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah.....	68
2.7.3	Pengaruh Nisbah Bagi Hasil Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah.....	69
2.7.4	Pengaruh Kualitas Produk, Layanan dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah.....	70
BAB III	METODE PENELITIAN.....	73
3.1	Jenis dan Desain Penelitian	73
3.2	Lokasi dan Objek Penelitian	74
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	74
3.4	Teknik Pengumpulan Data	77
3.5	Skala Pengukuran.....	77
3.6	Operasional Variabel Penelitian	78
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	80
3.7.1	Uji Validitas.....	80
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	81
3.8	Uji Asumsi Klasik	81
3.8.1	Uji Normalitas	81
3.8.2	Uji Multikolinearitas	82
3.8.3	Uji Heterokedastisitas.....	82

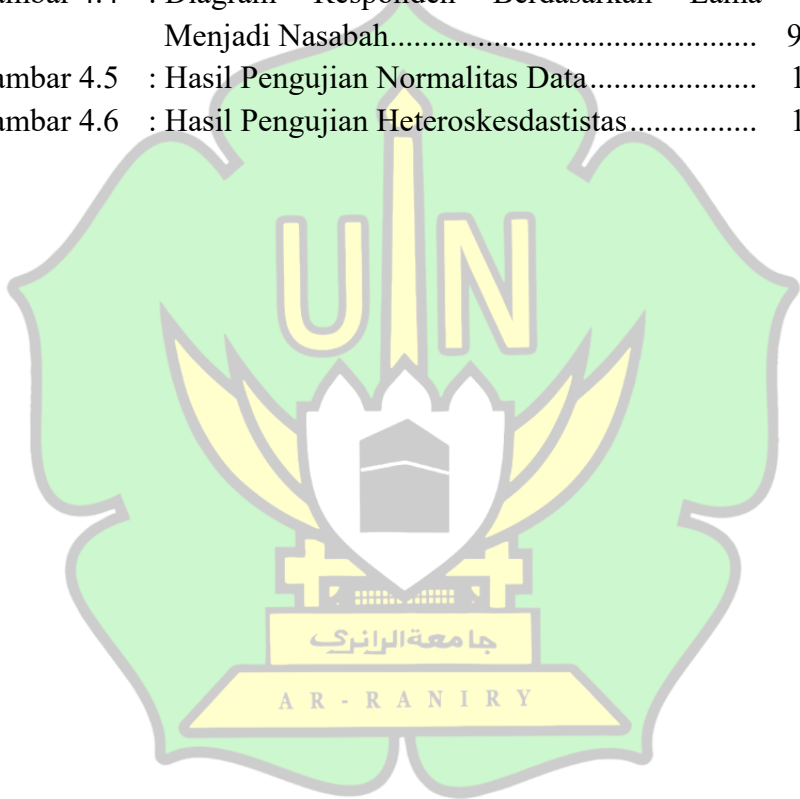
3.9	Metode Analisis Data	83
3.10	Pengujian Hipotesis.....	84
3.10.1	Uji t (Parsial)	84
3.10.2	Uji F (Simultan).....	86
3.10.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	86
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	88
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	88
4.1.1	Profil PT. Bank Aceh Syariah.....	88
4.1.2	Produk-produk Tabungan PT. Bank Aceh Syariah	90
4.2	Karakteristik Responden Penelitian.....	94
4.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	98
4.3	Analisis Data Hasil Penelitian	106
4.3.1	Uji Validitas	106
4.3.2	Uji Reliabilitas	108
4.4	Uji Asumsi Klasik	110
4.4.1	Uji Normalitas.....	110
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	111
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	112
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	113
4.6	Uji Hipotesis.....	115
4.6.1	Uji Korelasi Parsial (Uji t)	115
4.6.2	Uji Simultan (Uji F)	117
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	118
4.7	Pembahasan	119
4.7.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Firdaus Di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang	119
4.7.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Firdaus Di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang .	121
4.7.3	Pengaruh Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Firdaus Di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang .	122

4.7.4 Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Firdaus Di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang	124
BAB V PENUTUP	126
5.1 Kesimpulan.....	126
5.2 Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN	132
RIWAYAT HIDUP	181



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Skema Kerangka Berfikir	66
Gambar 4.1 : Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	94
Gambar 4.2 : Diagram Responden Berdasarkan Usia	95
Gambar 4.3 : Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan ...	96
Gambar 4.4 : Diagram Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	97
Gambar 4.5 : Hasil Pengujian Normalitas Data.....	110
Gambar 4.6 : Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	112



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Penelitian Sebelumnya	63
Tabel 3.1	: Daftar Jumlah Nasabah	75
Tabel 3.2	: Skala Pengukuran.....	78
Tabel 3.3	: Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	79
Tabel 4.1	: Hasil Frekuensi Responden Pertanyaan Kualitas Pruduk.....	98
Tabel 4.2	: Hasil Frekuensi Responden Pertanyaan Kualitas Pelayanan.....	100
Tabel 4.3	: Hasil Frekuensi Responden pertanyaan Nisbah Bagi Hasil	102
Tabel 4.4	: Hasil Frekuensi Responden Pertanyaan Kepuasan Nasabah.....	104
Tabel 4.5	: Hasil Uji Validitas	107
Tabel 4.6	: Hasil Uji Reliabilitas	109
Tabel 4.7	: Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	111
Tabel 4.8	: Nilai Koefisien Regresi Variabel Independen.....	113
Tabel 4.9	: Hasil Uji Korelasi Parsial.....	116
Tabel 4.10	: Hasil Uji Korelasi Simultan	117
Tabel 4.11	: Nilai Koefisien Dan Determinasi	118



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	132
Lampiran 2 : Tabulasi Data	139
Lampiran 3 : Karakteristik Responden.....	151
Lampiran 4 : Distribusi Frekuensi Kuesioner Responden.....	152
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas	163
Lampiran 6 : Uji Reliabilitas	172
Lampiran 7 : Uji Regresi	173
Lampiran 8 : Gambar.....	175
Lampiran 9 : R Tabel.....	176
Lampiran 10 : T Tabel.....	178
Lampiran 11 : F Tabel.....	178



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang (*loan*), memberikan jasa pengiriman uang dan jasa lainnya yang tentunya tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Keberadaan lembaga perbankan di Indonesia sudah mengalami berbagai perkembangan, yang ditandai dengan munculnya perbankan yang menjalankan nilai-nilai syariah Islam (Sari, 2019:5). Hal ini diperkuat dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Bank Syariah merupakan sebuah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan dengan landasan Al-Qur'an dan Hadits. Bank Syariah sebagai lembaga keuangan yang beroperasi tanpa menggunakan bunga yang mana usaha pokoknya memberikan pembiayaan sekaligus jasa lainnya sebagai lalu lintas pembayaran serta peredaran uang dengan pengoperasiannya sesuai prinsip syariat Islam. Bank syariah lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba (Muhammad, 2019:16).

Keberadaan bank syariah di Aceh mengalami perkembangan yang pesat seiring dengan penerapan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah yang mewajibkan seluruh lembaga keuangan di Aceh beroperasi berdasarkan prinsip syariah (Pemerintah Aceh, 2018). Implementasi Qanun ini menjadikan Aceh sebagai daerah pertama di Indonesia yang menerapkan sistem keuangan syariah secara menyeluruh, termasuk dalam operasional perbankan. Salah satu bank yang berperan penting dalam mendukung sistem keuangan syariah di Aceh adalah PT. Bank Aceh Syariah.

PT. Bank Aceh Syariah yang bertransformasi penuh dari sistem konvensional menjadi syariah sejak tahun 2016 (Bank Aceh Syariah, 2021). Bank ini menawarkan berbagai produk berbasis syariah, salah satunya adalah Tabungan Firdaus, yang menggunakan akad mudharabah dengan sistem nisbah bagi hasil sebagai daya tarik utama bagi nasabah. Dalam industri perbankan syariah, kepuasan nasabah menjadi faktor utama dalam menjaga loyalitas dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan syariah (Huda & Heykal, 2019). Oleh karena itu, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan nisbah bagi hasil menjadi aspek penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan syariah, khususnya di Bank Aceh Syariah.

Kepuasan nasabah dalam penggunaan produk bank syariah merupakan faktor kunci keberlanjutan industri perbankan syariah,

karena mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah (Kotler & Keller, 2021). Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, dan sistem bagi hasil yang diterapkan oleh bank syariah. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2022), nasabah yang puas cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi dan bersedia merekomendasikan produk perbankan syariah kepada orang lain, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pertumbuhan industri ini. Dalam perbankan syariah, kepuasan nasabah tidak hanya didasarkan pada manfaat finansial semata, tetapi juga pada kesesuaian produk dengan prinsip-prinsip syariah, transparansi dalam pengelolaan dana, serta keadilan dalam pembagian keuntungan (Antonio, 2020). Oleh karena itu, bank syariah harus memastikan bahwa produk yang ditawarkan, seperti Tabungan Firdaus di PT. Bank Aceh Syariah, memiliki nilai tambah yang dapat memenuhi ekspektasi nasabah, baik dari segi kualitas produk, pelayanan, maupun sistem nisbah bagi hasil yang kompetitif dan adil.

Menurut Zeithaml, dkk^R (2018), kepuasan nasabah dalam industri perbankan tidak hanya bergantung pada manfaat finansial, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank, seperti kemudahan transaksi, kecepatan layanan, serta keramahan dan profesionalisme staf. Selain itu, penelitian oleh Huda & Heykal (2019) menunjukkan bahwa dalam perbankan syariah, kepuasan nasabah juga dipengaruhi oleh kepatuhan bank terhadap prinsip-

prinsip syariah, yang menciptakan rasa aman dan kepercayaan dalam bertransaksi. Dengan adanya sistem yang jelas dan sesuai syariah, serta layanan yang optimal, nasabah Tabungan Firdaus diharapkan merasa puas dan terus menggunakan layanan perbankan syariah sebagai pilihan utama mereka.

Tabungan Firdaus merupakan salah satu produk unggulan Bank Aceh Syariah yang menggunakan akad *mudharabah*, di mana bank bertindak sebagai pengelola dana (*mudharib*) dan nasabah sebagai pemilik dana (*shahibul maal*), dengan sistem bagi hasil yang transparan dan kompetitif (Bank Aceh Syariah, 2021). Kepuasan nasabah terhadap produk Tabungan Firdaus di PT. Bank Aceh Syariah dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, dan nisbah bagi hasil yang ditawarkan.

Kualitas produk merupakan faktor utama yang memengaruhi keputusan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Menurut Kotler & Keller (2021), kualitas produk didefinisikan sebagai kemampuan suatu produk dalam memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen. Dalam perbankan syariah, kualitas produk tidak hanya dinilai dari manfaat finansial yang diberikan, tetapi juga dari aspek kepatuhan terhadap prinsip syariah, kemudahan akses, serta keuntungan yang diperoleh nasabah (Antonio, 2020). Produk Tabungan Firdaus di PT. Bank Aceh Syariah, yang menggunakan akad *mudharabah*, menawarkan sistem bagi hasil yang transparan dan adil, sehingga menjadi salah

satu indikator utama dalam menilai kualitas produk yang ditawarkan kepada nasabah (Bank Aceh Syariah, 2021).

Kualitas pelayanan menjadi aspek penting dalam industri perbankan karena berhubungan langsung dengan pengalaman nasabah. Menurut Zeithaml, dkk (2018), kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan oleh suatu institusi dapat memenuhi ekspektasi pelanggan. Dalam perbankan syariah, kualitas pelayanan tidak hanya mencakup aspek kecepatan dan ketepatan dalam melayani transaksi, tetapi juga kepatuhan terhadap nilai-nilai etika Islam, seperti kejujuran, transparansi, dan keramahan dalam melayani nasabah (Huda & Heykal, 2019). PT. Bank Aceh Syariah berupaya memberikan layanan terbaik kepada nasabah Tabungan Firdaus melalui berbagai inovasi, seperti layanan digital banking serta peningkatan kualitas sumber daya manusia untuk memastikan kepuasan nasabah tetap terjaga (Bank Aceh Syariah, 2021).

Nisbah bagi hasil merupakan faktor yang membedakan perbankan syariah dari perbankan konvensional. Menurut Ascarya (2020), nisbah bagi hasil adalah sistem pembagian keuntungan antara bank dan nasabah berdasarkan kesepakatan dalam akad *mudharabah* atau *musyarakah*, yang mencerminkan prinsip keadilan dalam transaksi keuangan syariah. Besaran nisbah yang kompetitif dan sesuai dengan tingkat risiko yang diambil dapat meningkatkan daya tarik nasabah terhadap produk tabungan berbasis syariah (Otoritas Jasa Keuangan, 2022). Pada produk

Tabungan Firdaus di PT. Bank Aceh Syariah, nisbah bagi hasil yang diberikan dihitung berdasarkan pendapatan bank dari pembiayaan, yang kemudian dibagi sesuai dengan rasio yang telah disepakati bersama dengan nasabah, sehingga menjamin transparansi dan keadilan dalam pengelolaan dana nasabah dan besaran nisbah bagi hasil pada Tabungan Firdaus sebesar 14.12% (Bank Aceh Syariah, 2021).

Beberapa penelitian sebelumnya telah meneliti faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam perbankan syariah, khususnya terkait kualitas produk, kualitas pelayanan, dan nisbah bagi hasil. Penelitian yang dilakukan oleh Rahman & Setiawan (2021) menemukan bahwa kualitas produk dan pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, di mana semakin baik kualitas produk dan layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan, karena menyoroti pentingnya kualitas produk dan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Selanjutnya, studi yang dilakukan oleh Putri & Hidayat (2022), menunjukkan bahwa nisbah bagi hasil berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. Studi ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan, karena menegaskan bahwa sistem bagi hasil yang adil dan kompetitif dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan syariah. Selain itu, penelitian oleh Antoni (2018) yang membahas tingkat pendapatan nasabah

terhadap tabungan firdaus di PT. Bank Aceh Syariah Langsa secara empiris, hasil penelitian menyimpulkan bahwa layanan, bagi hasil, dan pendapatan secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap jumlah Tabungan Firdaus di PT. Bank Aceh Syariah Langsa.

Berdasarkan hasil observasi awal dan data lapangan, terdapat beberapa isu dan fenomena yang muncul terkait kepuasan nasabah terhadap Tabungan Firdaus di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang. Pertama, dari segi kualitas produk, beberapa nasabah mengeluhkan fitur dan manfaat produk Tabungan Firdaus yang dinilai kurang kompetitif dibandingkan dengan produk tabungan di bank syariah lain, khususnya dalam hal fleksibilitas transaksi dan kemudahan akses digital. Meskipun berbasis akad mudharabah, sebagian nasabah masih kurang memahami mekanisme pembagian keuntungan, sehingga menimbulkan persepsi kurang transparan dalam pengelolaan dana mereka.

Kedua, dalam aspek kualitas pelayanan, terdapat keluhan mengenai antrian layanan yang cukup panjang pada jam operasional tertentu, terutama saat transaksi besar seperti pencairan dana dalam jumlah besar atau pembukaan rekening baru. Selain itu, berdasarkan wawancara awal dengan beberapa nasabah, beberapa di antaranya merasa bahwa staf belum sepenuhnya memberikan edukasi yang cukup mengenai manfaat dan keunggulan produk Tabungan Firdaus dibandingkan dengan produk tabungan lainnya. Pelayanan yang belum merata dalam hal keramahan dan

responsivitas juga menjadi salah satu perhatian nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah di cabang tersebut.

Ketiga, terkait nisbah bagi hasil, beberapa nasabah merasa bahwa rasio keuntungan yang mereka terima masih lebih rendah dibandingkan ekspektasi mereka. Hal ini menyebabkan adanya perbandingan dengan bank syariah lain yang menawarkan nisbah yang lebih tinggi untuk produk tabungan sejenis. Selain itu, sebagian nasabah menginginkan adanya peningkatan transparansi dalam perhitungan nisbah agar mereka dapat lebih memahami bagaimana keuntungan mereka dihitung dan diperoleh.

Berdasarkan dari latar belakang dan isu-isu permasalahan yang telah diuraikan diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan nisbah bagi hasil terhadap kepuasan nasabah guna memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan daya saing bank dalam industri perbankan syariah, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Firdaus di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Tabungan Firdaus di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Tabungan Firdaus di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang?
3. Apakah nisbah bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Tabungan Firdaus di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang?
4. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Tabungan Firdaus di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Tabungan Firdaus di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Firdaus di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang.

3. Untuk mengetahui pengaruh nisbah bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Tabungan Firdaus di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Tabungan Firdaus di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sabang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi dunia akademik dengan menambah referensi dalam bidang perbankan syariah, khususnya terkait pengaruh kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan kajian bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti lainnya dalam mengembangkan penelitian serupa di masa mendatang.

2. Manfaat Teoritis

Dari sisi teoritis, penelitian ini dapat menguji serta mengembangkan teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, nisbah bagi hasil, dan kepuasan nasabah dalam industri perbankan syariah. Hasil penelitian ini dapat memperkuat atau memperbaharui teori yang ada serta menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut dalam mengembangkan konsep-konsep baru yang relevan dengan bidang kajian ini.

3. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan manfaat bagi Bank Aceh Syariah, dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah. Dengan demikian, bank dapat menggunakan temuan penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mengoptimalkan sistem nisbah bagi hasil, serta menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif guna meningkatkan loyalitas nasabah.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang sistematis dan berurutan, makadalam hal ini peneliti membuat sistematika pembahasan yang terdiri dari beberapa bab, yang meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang landasan teori yang menjelaskan tentang landasan teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, kemudian dilanjutkan dengan pemikiran terdahulu, dan pemikiran teoritis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, tujuan dan arah penelitian,

jenis data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan menjelaskan tentang pengaruh kualitas produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini merupakan akhir dari seluruh rangkaian pembahasan dalam skripsi, bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran dari penulis.

