

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KUALITAS PRODUK TABUNGAN HAJI TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH  
KCP DEMAK**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata 1  
Dalam Ilmu Perbankan Syariah**



**Oleh:**

**WAKHIDATUL ARDIYAH**

**NIM : 1505036113**

**PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2019**

**H. Ade Yusuf Mujaddid, M.Ag.**

**NIP.19670119 199803 1 002**

Sawangan Elok Blok BF 2 No 1 Rt. 02 Rw X Purwoyoso Ngalian

**Nurudin, SE., MM**

**NIP.19900523 201503 1 004**

Sukodono Rt 01/Rw 04 Kec. Bonang Kab. Demak

---

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdr. Wakhidatul Ardiyah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, Bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara:

Nama : Wakhidatul Ardiyah

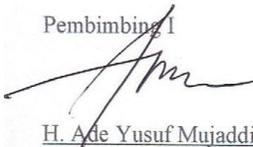
Nomer Induk : 1505036113

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TABUNGAN HAJI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH KCP DEMAK.**

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian atas perhatian Bapak, harap menjadi maklum adanya dan kami mengucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I

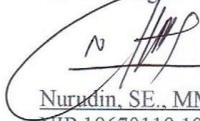


**H. Ade Yusuf Mujaddid, M.Ag.**

**NIP.19900523 201503 1 004**

Semarang, Juni 2019

Pembimbing II



**Nurudin, SE., MM**

**NIP.19670119 199803 1 002**



**PENGESAHAN**

Skripsi Saudara : Wakhidatul Ardiyah  
NIM : 1505026113  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk  
Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Pada  
Bank BRI Syariah KCP Demak.

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup, pada tanggal:

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2019/2020

Semarang, 26 Juli 2019

Ketua Sidang

**Choirul Huda, M.Ag**

**NIP. 197601092005011002**

Sekretaris Sidang

**H.Ade Yusuf Mujaddid, M.Ag**

**NIP. 196701191998031002**

Penguji I

**Dr. Ratno Agrivanto, CA., CPA**

**NIP. 198001282008011010**



Penguji II

**Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag**

**NIP. 196908301994032003**

Pembimbing I

**H.Ade Yusuf Mujaddid, M.Ag**

**NIP. 196701191998031002**

Pembimbing II

**Nurudin, S.E., M.M**

**NIP. 199005232015031004**

## MOTTO

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Artinya:

“Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya” (QS. Al-Mudatstsir:38).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Depertemen Agama RI, *Al-Quran Hafalan Cepat*, (Bandung; Cordoba, 2017), hlm 576.

## PERSEMBAHAN

*Alhamdu Lillahi Rabbil 'Alamin*, dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT., berkat do'a, motivasi dan semangat dari mereka yang membuat penulis sanggup menyelesaikan skripsi ini. Maka penulis mempersembahkan skripsi ini untuk mereka:

1. Kedua orang tua saya tercinta, bapak Aris Susanto dan Ibu Nur Hidayah yang selalu memberikan kasih sayang, doa serta motivasi yang tidak pernah putus.
2. Adik-adik saya Sinta Dwi Ardiyanti, Putra Ardiyanto, dan Ragil Ardiyan Syaputra merupakan penyemangat saya untuk menyelesaikan penelitian ini.
3. Segenap keluarga yang selalu memberi doa dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat seperjuangan, Inna, Laven, Ana, dan Erlinda yang selalu memberi arahan, motivasi, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.

5. Teman-teman seperjuangan S1 Perbankan Syariah 2015 C yang selama ini kita telah bersama-sama dalam suka maupun duka dan berjuang bersama.
6. Teman-teman satu organisasi IMADE Walisongo, JQH El-Fasya El-Febi's, dan PMII Rayon Ekonomi.
7. Teman PPL Evi Yuliana dan karyawan Bank BRI Syariah KCP Demak selalu menjaga Silaturahmi, sehingga sampai sekarang masih dalam keluarga.
8. Keluarga KKN posko 101 Karang Anyar yang telah memberi tahu arti sebuah keluarga.

## DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, Januari 2019

Deklarator



Wakhidatul Ardivah

1505036113

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi huruf Arab yang dipakai dalam menyusun skripsi ini berpedoman pada Keputusan Bersama Menteri agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987.

### 1. Konsonan

No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan
2	ب	B
3	ت	T
4	ث	ṡ
5	ج	J
6	ح	ḥ
7	خ	Kh
8	د	D
9	ذ	ḏ
10	ر	R
11	ز	Z
12	س	S
13	ش	Sy
14	ص	ṣ
15	ض	ḍ

No	Arab	Latin
16	ط	ṭ
17	ظ	Ẓ
18	ع	‘
19	غ	G
20	ف	F
21	ق	Q
22	ك	K
23	ل	L
24	م	M
25	ن	N
26	و	W
27	هـ	H
28	ء	’
29	ي	Y

## 2. Vokal pendek

### panjang

اَ = a	كَتَبَ	kataba
اَل = ā	قَالَ	qāla
اِ = i	سُئِلَ	su'ila
اِي = ī	قِيلَ	qīla
اُ = u	يَذْهَبُ	yaḏhabu
اِي = ū	يَقُولُ	yaqūlu

## 3. Vokal

اَ = ā	نَا	= ā
اِ = ī	ئِي	= ī
اُ = ū	ئُو	= ū

## 4. Diftong

اَي = ai	كَيْفَ	kaifa
اَو = au	حَوْلَ	ḥaula

## 5. Kata sandang Alif+Lam

Transliterasi kata sandang untuk Qamariyyah dan Shamsiyyah dialihkan menjadi = al

الرَّحْمَن = al-Rahman

الْعَالَمِينَ = al-'Ālamīn

## ABSTRAK

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sejauh mana kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan haji yang diberikan kepada nasabah agar nasabah merasa puas dan tidak beralih ke perbankan lainnya. Karna kepuasan nasabah menjadi hal utama dalam penelitian ini. Semakin tinggi kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan haji yang diberikan semakin tinggi pula kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Demak. Tujuan adanya penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan haji terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Demak.

Jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Hipotesis dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kualitas produk tabungan haji, dan kepuasan nasabah. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan haji BRI Syariah KCP Demak, Teknik pengumpulan sample dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berisi pernyataan dan pertanyaan kepada 100 nasabah tabungan haji BRI Syariah KCP Demak. Teknik analisis data dilakukan dengan metode regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil dari penelitian regresi linear berganda dapat dilihat dari Koefisien Regresi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terdapat nilai 0.141, artinya bernilai positif antar Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y$ ). Sedangkan Koefisien Regresi Variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ) terdapat nilai 0.339, artinya bernilai positif antar Kualitas Produk ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y$ ).

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kualitas Produk, dan kepuasan nasabah

## ABSTRAK

*The formulation of the problem in this study is the extent to which service quality and quality of hajj savings products are given to customers so that customers feel satisfied and do not switch to other banks. Because customer satisfaction is the main thing in this study. The higher the quality of service and the quality of hajj savings products provided the higher the customer satisfaction at the BRI Syariah KCP Demak Bank. The purpose of this study is to find out how much influence the quality of service and the quality of hajj savings products on customer satisfaction at BRI Syariah banks.*

*This type of research used is quantitative research. Hypothesis in this study, the quality of service quality of hajj savings products and population customer satisfaction used in this study are BRI Syariah KCP savings customers. The sampling technique was carried out by distributing questionnaires containing statements and questions to 100 BRI Syariah KCP Demak savings customers. Data analysis techniques are done by multiple linear regression methods.*

*Based on the results of multiple linear regression research can be seen from the regression coefficient of service quality variable (X1) value 0.141, meaning positive value between service quality (X1) to customer satisfaction. While the regression coefficient of product quality variable (X2) has a value of 0.339, meaning that it is positive or product quality (X2) to customer satisfaction (Y).*

*Keywords : service quality, product quality and customer satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim.*

*Alkhamdulillah, Alhamdulillah Rabbil al-Alamin.*

Puji syukur atas limpahan berkat, rahmat serta nikmat yang Allah SWT berikan kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYNAN DAN KUALITAS PRODUK TABUNGAN HAJI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH KCP DEMAK”. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang kita nanti-nantikan syafaatnya di Yaumul Qiyamah nanti.

Perkenankan penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang memberikan doa, kudungan dan semangatnya secara langsung sehingga penulis terbantu dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.

3. Ibu Dr. Nur Huda ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah yang selalu memberikan arahan dan motivasi kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak H. Ade Yusuf Mujaddid, M.Ag. selaku dosen pendamping I, yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan fikiranya kepada penulis.
5. Bapak Nurudin, SE., MM. selaku dosen pendamping II, yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan fikiranya kepada penulis.
6. Para dosen dan pegawai administrasi di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
7. Kedua orang tua saya yang tercinta, bapak Aris Susanto dan Ibu Nur Hidayah yang selalu memberikan kasih sayang, doa serta motivasi yang tidak pernah putus.
8. Segenap karyawan Bank BRI Syariah KCP Demak yang sangat bijak telah memudahkan penulis dalam memberikan izin untuk

penelitian, dalam menggalih ilmu dan menggalih informasi yang di butuhkan penulis untuk menyelesaikan penelitiannya.

9. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulisan skripsi ini.

Semarang, Januari 2019

Penulis

**Wakhidatul Ardiyah**  
**1505036113**

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>DEKLARASI</b> .....	vii
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	15
C. Tujuan Penelitian .....	15
D. Manfaat Penelitian .....	16
E. Sistematika Penulisan .....	17
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	20
1. Kualitas Pelayanan .....	20
2. Kualitas Produk .....	28
3. Tabungan Haji .....	36
4. Kepuasan Nasabah .....	46
B. Talaah Pustaka .....	57
C. Kerangka Penelitian .....	63
D. Hipotesis .....	63
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Sumber Data .....	65
B. Populasi dan Sampel .....	68
C. Metode Pengumpulan Data .....	71
D. Variabel Penelitian dan Pengukuran .....	78

E. Teknik Analisa Data .....	86
<b>BAB IV ANALISI DATA DAN PEMBAHSAN</b>	
A. Penyajian Data .....	98
1. Sejarah BRI Syariah .....	98
B. Diskripsi Respon Responden .....	102
C. Deskripsi Variabel penelitian .....	112
D. Analisis Data .....	121
E. Pembahasan .....	145
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	154
B. Saran .....	156
C. Penutup .....	157
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

- Table 1.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Demak 2018
- Tabel 1.2 Daftar Perkembangan peminat Tabungan Haji
- Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu
- Tabel 3. 1 Jenis Variabel, Definisi Variabel dan Indikator Variabel
- Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden
- Tabel 4. 3 Umur Responden
- Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden
- Tabel 4.5 Pekerjaan Responden
- Tabel 4.6 Penghasilan Perbulan Responden
- Tabel 4.7 Respon Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan
- Tabel 4.8 Respon Nasabah Terhadap Kualitas Produk
- Tabel 4.9 Respon Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah
- Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas
- Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas
- Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser
- Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Metode Uji Statistik
- Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas
- Tabel 4.16 Hasil Uji Linieritas
- Tabel 4.17 Hasil Uji Stastistik t

Tabel 4.18 Hasil Uji Statistik F

Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Liner Berganda

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan zaman yang terus meningkat ajaran syariat Islam khususnya di daerah Demak yang masyarakatnya mayoritas memeluk agama Islam, pastinya sangat besar keinginan mereka menginjakkan kakinya ke tanah suci untuk menunaikan ibadah haji sesuai rukun islam yang ke 5. Sedangkan mayoritas masyarakat Demak yang mendaftar haji berprofesi sebagai petani yang sudah berumur, oleh karena itu sangat di butuhkan lembaga yang bisa menghimpun dana untuk menyimpan dana masyarakat yang ingin mendaftar haji. kalau tidak adanya lembaga keuangan yang terpercaya bisa jadi dana yang di simpan untuk keinginan naik haji bisa-bisa dananya dipakai buat keperluan lain, apalagi adanya kebutuhan yang mendesak.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Moneysmart.id/5 tabungan haji yang paling populer di Indonesia

Dengan adanya hal tersebut banyaknya masyarakat yang berlomba-lomba memanfaatkan kebutuhan masyarakat sebagai lembaga usaha yang biasa menguntungkan dirinya. Tetapi juga banyaknya masyarakat yang mengeluh tentang adanya lembaga yang membuka usaha menghimpun dana untuk pendaftaran pemberangkatan haji. Karna adanya kasus masyarakat yang tertipu, seperti kasus yang berada di Desa Purworejo Bonang Demak atas nama Bapak Sumari Muazanah dan Ibu Muajanah, salah satu masyarakat Demak yang tertipu dengan lembaga yang bernama Linus Utama Barokah berkantor di Kota Pati yang dimiliki oleh orang Pati berkerja sama dengan salah satu masyarakat Purworejo Bonang Demak. Ujar Bapak Sumari Muazanah “yang mengajak orang sini (Purworejo Bonang Demak) bekerja sama dengan orang Pati yang memiliki lembaga Linus Utama Barokah system pembayaran cicilan, katanya pemberangkatan tahun 2016 tetapi sampai saat ini belum di panggil untuk berangkat. Saya mendaftar tahun 2012 pelunasan tahun 2014, saat pelunasan

saya di beri koper dan buku panduan. Saat itu peserta 200 orang, dari desa Purworejo 85 orang yang lainnya kemungkinan dari pati”. Oleh karna itu adanya rasa ketakutan masyarakat Demak untuk mendaftar pemberangkatan haji di lembaga-lembaga tersebut.

Walau tidak semua lembaga-lembaga kecil yang membuka pelayanan penyimpanan dana dan produk pendaftaran pemberangkatan haji melakukan penipuan, Tetapi hal tersebut akan mempengaruhi lembaga-lembaga lain. Pada dasarnya hal tersebut mempengaruhi kepuasan nasabahnya. Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat, meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing, menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Hasan, Ali, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

Lembaga keuangan dikelompokkan dalam 2 jenis, yaitu lembaga keuangan berupa bank dan lembaga keuangan bukan bank. Lembaga keuangan yang berupa bank di kelompokkan dalam suatu jenis tersendiri karena mempunyai keunggulan atau kekhasan yang tidak dimiliki oleh lembaga keuangan bukan bank. Bank dapat dibedakan dari lembaga bukan bank terutama karena bank dapat atau boleh menghimpun dana dengan menerima simpanan secara langsung dari masyarakat. Dengan ciri tersebut bank mempunyai kemampuan lebih dalam menghimpun dana.<sup>3</sup> Dan mendapat pengawasan lebih dari DPS (Dewan Pengawas Syariah), DSN (Dewan Pengawas Nasional) yang bertugas mengawasi perbankan syariah, dan juga adanya perlindungan dari BI (Bank Indonesia) dan OJK (Otoritas Jasa Keuangan) merupakan lembaga pengawas industri keuangan yang terpercaya. Berbeda dengan bukan bank tidak adanya pengawasan lebih dari DPS, DSN, BI, dan OJK, hal tersebut juga akan

---

<sup>3</sup> Totok Buudio Santoso, Sigit Triandar, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Selemba Empat, 2011, h. 2.

mempengaruhi kepercayaan dan timbulah rasa kepuasan tersendiri dari nasabah.

Dengan adanya kasus tersebut perbankan mulai membuka produk tabungan haji untuk menangani ketakutan masyarakat. Sejak berdirinya Bank Muamalat Indonesia sebagai Bank syariah pertama di Indonesia, kemudian muncul Bank Syariah lain yang salah satunya adalah PT. BRI Syariah yang berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Perseto), Tbk.

Saat ini Bank BRI Syariah memiliki kantor cabang yang tersebar di Indonesia dan salah satunya berada di kabupaten Demak, salah satu kabupaten di provinsi Jawa Tengah, Kabupaten Demak berbatasan dengan Laut Jawa di Barat, Kabupaten Jepara di Utara, Kabupaten Kudus di Timur, Kabupaten Grobogan di tenggara, serta Kota Semarang di sebelah Barat. Kabupaten Demak adalah salah satu Kabupaten di Jawa Tengah yang terletak pada 6043'260" – 7009'43" LS dan 110048'47" BT dan terletak sekitar 25 km di sebelah Timur Kota Semarang. Demak dilalui jalan

Negara (Pantura) yang menghubungkan Jakarta-Semarang-Surabaya-Banyuwangi.<sup>4</sup> Penduduk Kabupaten Demak tahun 2018 adalah 1.165.434 jiwa. Dengan luas wilayah 897,43 km<sup>2</sup>.<sup>5</sup> Berikut ini adalah data statistik penduduk kabupaten Demak. Sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Penduduk Kabupaten Demak 2018**

No	Agama	Jumlah
1	Islam	1.157.190
2	Protestan/Christian	4.799
3	Katolik	3.136
4	Hindu	109
6	Budha	200
7	Lain-lain	-
	Jumlah	1.165.434

*Sumber: kantor Badan Pusat Statistik Tahun 2019*

---

<sup>4</sup> [https://id.m.wikipedia.org/wiki/kabupaten\\_Demak](https://id.m.wikipedia.org/wiki/kabupaten_Demak), diakses 14 Januari 2019.

<sup>5</sup> <http://demakkab.go.id>, diakses 14 Januari 2019.

Dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa Penduduk Kabupaten Demak tahun 2018 dengan jumlah 1.165.434 penduduk dari berbagai macam Agama. Agama Islam merupakan agama mayoritas masyarakat Demak dengan jumlah 1.157.190 penduduk, agama Protestan/Christian berada di urutan kedua dengan jumlah 4.799 penduduk, agama Katolik berada di urutan ketiga dengan jumlah 3.136 penduduk, kemudian agama Budha dengan jumlah 200 penduduk, sedangkan Agama Hindu merupakan agama minoritas masyarakat Demak yakni berjumlah 109. Dengan demikian data diatas, Penduduk Kabupaten Demak bisa di katakan mayoritas beragama Islam yang memiliki minat untuk memenuhi rukun Islam yang ke-5.

Rukun islam yang ke lima adalah menunaikan ibadah haji bagi yang mampu, menunaikan ibadah haji merupakan bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia yang mampu (*material, fisik, dan keilmuan*), dengan berkunjung dan melaksanakan ibadah haji terdapat beberapa kegiatan di Arab Saudi pada waktu yang

dikenal sebagai musim haji (*Ulan Dzulhijah*).<sup>6</sup> Menunaikan ibadah haji tidak perlu mendaftar langsung ke Arab Saudi melainkan melalui bank atau lembaga keuangan yang terdapat produk tabungan haji atau pendaftaran haji.

Salah satunya adalah perbankan syariah yang mengeluarkan inovasi baru berupa produk tabungan haji atau pendaftaran haji untuk membantu masyarakat yang mempunyai rencana menunaikan ibadah haji, biaya yang dikeluarkan saat menunaikan ibadah haji memang tidak sedikit oleh sebab itu tidak semua orang dapat pergi menunaikan ibadah haji, dengan adanya masalah tersebut perbankan syariah juga mengeluarkan produk talangan haji untuk mempermudah umat Muslim menunaikan ibadah haji, karena banyaknya umat muslim yang ada di Demak pasti banyak juga yang ingin menunaikan ibadah haji. Agar produk yang berhubungan dengan haji diketahui oleh

---

<sup>6</sup> Orange Themes, "*Pengertian Ibadah Haji*", <http://kantoururusanhaji.com>, di akses 14 Januari 2019.

masyarakat maka perbankan atau Lembaga non bank harus memasarkan produk tersebut.

Bank sebagai lembaga keuangan perlu memasarkan produk yang mereka tawarkan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar masyarakat mengetahui dan memiliki minat membeli produk yang di tawarkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan.

Salah satu Lembaga keuangan bank yang ada di Demak adalah Bank BRI Syariah KCP Demak, BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Demak merupakan salah satu bank yang menyediakan beberapa produk penghimpun dana (*funding*) yang meliputi: Tabungan BRI Syariah iB, Tabunganku BRI Syariah iB, Tabungan Haji BRI Syariah iB, Tabungan Impian BRI Syariah iB, Giro BRI Syariah iB, serta Deposito BRI Syariah iB.

Dari berbagai produk penghimpunan dana yang tersedia di Bank BRI Syariah KCP Demak, produk Tabungan Haji BRI Syariah iB Menjadi salah satu produk unggulan yang banyak diminati

oleh mayoritas penduduk Kabupaten Demak. Dilihat dari tabel 1.1 penduduk Demak yang mayoritas beragama Islam, maka tidak heran jika produk Tabungan Haji BRI Syariah iB ini banyak peminatnya. Produk Tabungan ini menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*, yaitu akad kerja sama antara dua pihak, yang satu sebagai pengelolaan dana (Bank) dan satunya sebagai pemilik dana, system keuntungan usaha dibagi sesuai dengan kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak. Secara teknis *mudharabah* merupakan akad kerja sama antar dua pihak, satu pihak memberikan modal kepada pihak lainnya untuk berniaga atau usaha. Kemudian keuntungan dibagi sesuai dengan kesepakatan.<sup>7</sup>

Dengan adanya produk tabungan haji di BRI Syariah KCP, bank syariah tentu saja harus selalu dapat memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa produk atau jasa yang ditawarkan sesuai dengan etika dan prinsip-prinsip syariah, seperti

---

<sup>7</sup> Rifka Ervaningroom “Aplikasi Produk Tabungan Haji BRI Syariah iB Di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Demak”, Tugas Akhir, Salatiga, Institut Agama Islam Negeri, 2016, h. 4.

tidak mengandung unsur *spekulatif* ataupun penipuan. Untuk itu, bank syariah membutuhkan SDM yang memiliki kompetensi keilmuan syariah muamalah terkait keuangan dan perbankan syariah. Untuk SDM dengan kompetensi demikian, saat ini bank syariah banyak terbantu dengan hadirnya DPS (Dewan Pengawasan Syariah) tugasnya mengawasi oprasional sehari-hari bank syariah agar selalu sesuai dengan prinsip-prinsip syariah sehingga menjamin kemanfaatan produk/jasa yang di tawarkan oleh bank syariah bagi kemaslahatan masyarakat seluruhnya.<sup>8</sup> Berikut adalah daftar perkembangan peminat tabungan haji perbulannya.

**Tabel 1.2**

**Daftar Perkembangan peminat Tabungan Haji**

Bulan	Jumlah Nasabah
Januari	300
Februari	286

---

<sup>8</sup> Sjahdeini, Sutan Remy, *Perbankan Syariah Produk-Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya*, 2014, h. xv.

Maret	303
April	288
Mei	299
Juni	279
Juli	283
Agustus	275
September	308
Oktober	304
November	280
Desember	295
Jumlah	3.500

*Sumber: BRI Syariah KCP Demak Tahun 2019*

Dari tabel 1.2 merupakan data perkembangan pendaftar haji di BRI Syariah KCP Demak dari sumbernya Tahun 2018. Dilihat dari perkembangan jumlah nasabah produk tabungan haji BRI Syariah KCP Demak di tabel 1.2 dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor misalkan dalam kebijakan dan ketentuan Bank. Hal ini membedakan antara produk tabungan haji BRI Syariah dengan Bank Syariah yang lain dalam kebijakan dan ketentuan yang di perlakukan oleh bank.

Suatu perbankan agar tetap exsist dan sukses dalam persaingan dengan berusaha menciptakan dan mempertahankan nasabah, karena nasabah merupakan faktor penting bagi perkembangan suatu perusahaan perbankan. Tanpa nasabah suatu perusahaan perbankan tidak dapat menjalankan kegiatan usahanya. Oleh karna itu perusahaan di harapkan bisa memberikan perhatian yang lebih dan dapat memberikan kesan yang baik kepada nasabah.<sup>9</sup> Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dengan adanya kualitas pelayanan dan kualitas produk agar nasabah memberi kesan yang baik dan timbulah rasa kepuasan pada nasabah.

Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini dapat berarti jika kinerja dibawah harapan, nasabah akan merasa tidak puas. Begitu juga sebaliknya, jika kinerja sama dengan

---

<sup>9</sup> Istiqomah “*Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus BTN Syariah Cabang Surakarta)*”. Skripsi, Surakarta, Institut Agama Islam Negeri, 2017, h. 1.

harapan, nasabah merasa puas, dan jika kinerja melebihi harapan, nasabah akan sangat puas dan bahagia. Nasabah yang merasa puas, akan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan dan cenderung akan bertahan lebih lama pada perusahaan.<sup>10</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat di simpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan untuk masyarakat yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk. Oleh karena itu, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan haji terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Demak”.

---

<sup>10</sup> Destika Primasari “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Ib Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran*”, Skripsi, Salatiga, Institut Agama Islam Negeri, 2016, h. 5.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat di rumuskan beberapa permasalahan, antara lain:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Demak?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Demak?
3. Apakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Demak?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji pada Bank BRI Syariah KCP Demak.

2. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji pada Bank BRI Syariah KCP Demak.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji pada Bank BRI Syariah KCP Demak.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hal terpenting dari sebuah penelitian adalah memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan, diantaranya:

##### 1) Bagi Bank

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Demak untuk menentukan produk dan memberikan pelayanan kepada para nasabah agar merasa puas.

##### 2) Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi akademik mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan haji terhadap

kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Demak. Dan menjadikan salah satu sumber pengetahuan bagi para pelajar maupun mahasiswa dalam memahami kepuasan nasabah terhadap tabungan haji pada BRI Syariah KCP Demak.

### 3) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi penulis berupa pemahaman yang lebih mendalam mengenai perbankan syariah, khususnya dalam kualitas pelayanan dan kualitas produk yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Serta memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Studi Perbankan Syariah.

## **E. Sistematika Penulisan**

Dalam Sistematika penulisan penelitian yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk Tabungan haji Terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Demak”, untuk memperoleh pembahasan yang baik dan

mudah di pahami, adapun sistematika penulisan dalam penelitian, meliputi:

## BAB 1 PENDAHULUAN

Merupakan Pendahuluan yang menguraikan Latar Belakang Masalah Penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Demak, kemudian berisi Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari landasan teori yang berisi Teori-Teori Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Demak, Telaah Pustaka, Kerangka Penelitian Dan Hipotesis.

## BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini terdiri dari Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Populasi Dan Sampel, Devinisi Variabel, Metode Pengumpulan Data, Instrument Penelitian, Dan Teknik Analisis Data.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang diskripsi dan pembahasan dari hasil penelitian berdasarkan data pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Demak.

## BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran-saran yang di berikan oleh peneliti.

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### 1. Kualitas Pelayanan

###### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Jasa pelayanan merupakan suatu berkas dengan produk barang. Sebagian besar definisi menyatakan bahwa jasa adalah sesuatu yang tidak nyata berbeda dengan definisi barang. Sehingga jasa merupakan suatu akibat yang dapat dirasakan setelah suatu tindakan dilakukan.<sup>1</sup> Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani orang lain. Sedangkan melayani merupakan menyiapkan (*mengurus*) apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan adalah produk yang bersifat abstrak lebih berupa tindakan atau

---

<sup>1</sup> Selempang Empat, *Dasar-Dasar Manajemen Produksi & Operasi*, Lalu sumayang, Jakarta: 2003.

pengalaman yang tidak dapat disimpan dan di gunakan untuk waktu mendatang.<sup>2</sup>

Menurut Tjipto kualitas jasa merupakan sesuatu yang di persepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam apa yang mereka rasakan. Pelanggan akan beralih ke penyediaan jasa lain yang mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan pelayanan yang lebih baik. Ada 5 definisi kualitas jasa menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry diantaranya adalah bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).<sup>3</sup>

Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh

---

<sup>2</sup> Kartika Nur Rahmawati “*Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Bangsawan Klaten*”, Skripsi, Yogyakarta, Universitas Negeri, 2017, h, 17.

<sup>3</sup> Basrah Saidami, Samsul Arifin, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Volume, 3, Nomer, 1, 2012, h. 5.

pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dalam diri pelanggan. Kualitas merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan dan ini merupakan pekerjaan setiap karyawan.<sup>4</sup>

Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstraks dan eksklusif karena berdasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta harapan-harapan dengan persepsi kinerja produk jasa bank, fleksibilitas respon terhadap perubahan permintaan pasar (*flexibility to meet customer demands and market changes, responded to customer market*).<sup>5</sup>

Dalam rangka menghasilkan suatu pelayanan yang berkualitas, perusahaan

---

<sup>4</sup> Ali, *Marketing ...*, h. 91.

<sup>5</sup> *Ibid.*

diharapkan dapat mengukur pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan melalui hasil penelitian berdasarkan skala pengukuran pakar sebelumnya. Dalam hal ini, model SERVQUAL.<sup>6</sup> SERVQUAL (*Service Quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kenyataan sama atau lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan, sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas atau tidak memuaskan.<sup>7</sup>

karyawan bank di harapkan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang

---

<sup>6</sup> Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Selemba Empat, edisi 3, 2014, h. 217.

<sup>7</sup> Rambat, *Manajemen ...*, h. 216.

diberikan dapat memuaskan nasabah, karyawan harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk dan dasar-dasar pelayanan lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan dan produk yang ditawarkan.<sup>8</sup>

Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan dalam memuaskan nasabah tergantung pada kemampuan penyedia jasa (dalam hal ini Bank BRI Syariah KCP Demak) dalam memenuhi harapan nasabah secara konsisten.

---

<sup>8</sup> Lailatul Zulfah “*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji Pada PT. BNI Syariah Tbk Cabang Jakarta Timur*”, Skripsi, Salatiga, Institut Agama Islam Negeri, 2008, h. 48.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Dalam kualitas pelayanan, kehandalan mempengaruhi pertahan kualitas pelayanan tersebut. Terdapat 5 indikator kehandalan kualitas jasa menurut parasuraman, zeithaml, dan Berry: diantaranya adalah (*Tangibles*), (*Reliability*), (*Responsiveness*), (*Assurance*), dan (*Empathy*).<sup>9</sup>

- 1) Berwujud (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keandalanya lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberian jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lainya),

---

<sup>9</sup> Samsul Arifin, *jurnal Riset...*, h. 5-6.

perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawai.

- 2) Reability (*kehandalan*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopan

santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

- 5) Empati (*emparty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang memberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan mereka. Hal ini mengharapkan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, secara

memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.<sup>10</sup>

## 2. Kualitas Produk

### a. Pengertian Kualitas Produk

Produk merupakan segala sesuatu yang dapat di tawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan.<sup>11</sup> Produk menurut Kotler dan Armstrong adalah sebagai semua hal yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk menarik perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Sedangkan pengertian produk menurut Philip Kotler adalah sesuatu yang di tawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan

---

<sup>10</sup> Rambat, *Manajemen ...*, h. 216-217.

<sup>11</sup> Shandy Widjoyo Putro dkk “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Heppy Garden Surabaya*”, *Jurnal Manajemen Pemasaran* Volume 2, Nomer 1, 2014, h. 3.

atau di konsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.

Dari pengertian dapat disimpulkan bahwa produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Produk biasanya digunakan untuk dikonsumsi baik untuk kebutuhan rohani maupun jasmani. Agar produk memenuhi kebutuhan, maka konsumen harus mengorbankan sesuatu sebagai balas jasanya, misal dengan cara pembelian.<sup>12</sup>

Agar produk yang dibuat laku di pasaran, maka penciptaan produk haruslah memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan keinginan nasabahnya. Produk yang berkualitas tinggi artinya memiliki nilai yang lebih baik di bandingkan dengan produk pesaing atau sering disebut produk plus. Bagi dunia

---

<sup>12</sup> Kamsir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010, Ed. Rev, Cet. 4; xvi, 322 hlm; 23 cm, h. 123.

perbankan produk plus harus selalu diciptakan setiap waktu, sehingga dapat menarik minat calon nasabah yang baru atau dapat mempertahankan nasabah yang sudah ada sekarang.<sup>13</sup>

Kualitas menurut Kotler dan Keller merupakan fitur dan karakteristik yang mampu memuaskan kebutuhan, yang dinyatakan maupun tidak dinyatakan. Kualitas mencakup pula daya tahan produk, Keandalan, ketepatan, kemudahan oprasi dan perbaikan, seta artibut-artibut nilai lainnya.<sup>14</sup> Sedangkan kualitas produk di definisikan kotler dan Armstrong sebagai kemampuan produk untuk menunjukkan berbagai fungsi termasuk di dalam ketahanan, handalan, ketepatan, dan kemudahan dalam penggunaan. Oleh karna itu kualitas dalam

---

<sup>13</sup>*Ibid.* h. 124.

<sup>14</sup> Budi Herman “*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek Dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul*”, Jurnal Manajemen Tori Dan Terapan, Nomor 2, Agustus 2011, h. 10.

produk sangatlah penting, karena mempengaruhi tingkat kepuasan pada pengguna maupun calon pengguna produk.

Menentukan tingkat kepuasan, seseorang pelanggan sering kali melihat dari nilai lebih suatu produk dan kinerja pelayanan yang diterima dari suatu proses pembelian produk. Besar kecilnya nilai yang diberikan oleh sebuah produk kepada pelanggan tersebut merupakan jawaban dari pertanyaan tentang mengapa seseorang pelanggan menentukan pilihannya. Pelanggan pada dasarnya mencari nilai terbesar yang diberikan suatu produk.<sup>15</sup>

Suatu produk akan memberikan manfaat kepada konsumen jika produk tersebut telah digunakan atau dikonsumsi oleh konsumen. Agar produk tersebut bisa memberikan manfaat yang maksimal dan kepuasan yang tinggi kepada konsumen,

---

<sup>15</sup> Rambat, *Manajemen ...*, h. 212.

maka konsumen harus bisa menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut dengan benar.<sup>16</sup>

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tentu konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor, nilai atau dimensi. Berikut ini (8) delapan dimensi kualitas produk yang di ungkapkan oleh David Garvin yang dikutip Vincent Gaspersz, menentukan dimensi kualitas barang dapat dilakukan melalui dimensi seperti berikut:<sup>17</sup> Kinerja (*performance*), Keistimewaan produk (*features*), Keandalan (*reliability*), Kesesuaian (*conformance*), Ketahanan (*durability*), Kemampuan pelayanan (*serviceability*), Estetika (*aesthetics*), dan *Fit and finish*.

---

<sup>16</sup> Sumarwan, Ujang, *Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapan Dalam Pemasaran*, Cet.4, Bogor: Ghalia Indonesia: 2017, h. 158.

<sup>17</sup> Umar, Husein, *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997, h. 93-94.

Kualitas produk merupakan hal penting bagi konsumen, baik yang berupa barang atau jasa perlu di tentukan melalui dimensi-dimensinya.<sup>18</sup> Dengan demikian perusahaan semakin lama harus semakin tinggi kualitasnya, suatu produk dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik bila didalam produk tersebut tercakup 8 dimensi tersebut, dengan adanya 8 dimensi tersebut dalam suatu produk, maka produk tersebut diharapkan memiliki nilai lebih di banding produk-produk pesaing. Dengan demikian perusahaan dapat tetap memuaskan para konsumen dan dapat menambah jumlah konsumen.<sup>19</sup>

b. Indikator Kualitas Produk

Menurut David Garvin, yang dikutip Vincent Gaspersz, menentukan

---

<sup>18</sup>*Ibid.*

<sup>19</sup>Ali Mahmudi “*Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di BMT Tumang Cabang Salatiga*”, Skripsi, Salatiga, Institut Agama Islam Negeri, 2015, h. 24.

dimensi kualitas barang dapat dilakukan melalui delapan dimensi seperti berikut:<sup>20</sup>

- 1) Kinerja (*performance*), hal ini berkaitan dengan aspek fungsional suatu barang dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan dalam membeli barang tersebut.
- 2) Keistimewaan produk (*features*), yaitu aspek performansi yang berguna untuk menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangan.
- 3) Keandalan (*reliability*), hal yang berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu barang hasil menjalankan fungsinya setiap kali digunakan dalam periode waktu tertentu dan dalam kondisi tertentu pula.

---

<sup>20</sup> Husein, *Studi ...*, h. 93-94.

- 4) Kesesuaian (*conformance*), hal ini berkaitan dengan tingkat kesesuaian terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan pada keinginan pelanggan. Konfirmasi merefleksikan derajat ketetapan antara karakteristik desain produk dengan karakteristik kualitas standar yang telah ditetapkan.
- 5) Ketahanan (*durability*), yaitu refleksi ekonomis berupa ukuran daya tahan atau masa pakai barang.
- 6) Kemampuan pelayanan (*serviceability*), karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, kompetensi, kemudahan, dan akurasi dalam memberikan layanan untuk perbaikan barang.
- 7) Estetika (*aesthetics*), merupakan karakteristik yang bersifat subjektif mengenai nilai-nilai estetika yang

berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi individual.

8) *Fit and finish*, suatu sifat subjektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan mengenai keberadaan produk tersebut sebagai produk yang berkualitas.

### 3. Tabungan Haji

#### a. Pengertian Tabungan Haji

Menurut Undang-undang Nomer 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Pasal 1 ayat 9, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat di tarik dengan cek, bilyet giro, dan alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.<sup>21</sup>

Menurut Fatwa DSN No.1 Tahun 2000 tentang tabungan, mekanisme tabungan yang dibenarkan bagi bank

---

<sup>21</sup>Aqila, Umy, *Panduan Praktik HAJI & UMRAH*, Al-Maghfirah Jl. Raya Munjul no.1. Cipayung: Jakarta Timur, h. 5.

Syariah adalah tabungan yang berdasarkan prinsip Mudharabah dan Wadiah.<sup>22</sup>

Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh islam karna dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan dirinya untuk perencanaan dimasa yang akan datang dan mempersiapkan hal-hal yang tidak diinginkan.<sup>23</sup> Dalam Al-Qur'an terdapat ayat yang tidak langsung memerintahkan umat muslim untuk mempersiapkan segala sesuai untuk masa yang akan datang lebih baik. Terdapat dalam surat Al-Hashr ayat 18.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ  
وَ اتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa*

---

<sup>22</sup> Rizal Yahya dkk, *Akutansi Perbankan Syariah*, Jakarta: Selempang Empat, 2014, h. 92.

<sup>23</sup> Syafi'i Antoni, Muhamad, "*Bank Syariah: dari Teori ke Praktek*", Cet.1, Jakarta : Gema Insani Press, 2001. Hal 153.

*yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan (Al-Hashr : 18).*<sup>24</sup>

Undang-undang Republik Indonesia Nomer 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, dijelaskan dalam BAB 1 pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa ibadah haji adalah rukun islam kelima bagi orang islam yang mampu untuk melaksanakan serangkaian ibadah tertentu di Baitullah, Masyair, serta tempat, waktu, dan syarat tertentu.<sup>25</sup>

Menurut Fatwa DSN No. 29/DSN/MUI/VI/2002 tentang Pembiayaan Pengurusan Haji Lembaga Keuangan Syari'an, poin a menyatakan Bahwa salah satu bentuk jasa pelayanan keuangan yang menjadi kebutuhan

---

<sup>24</sup> Depertemen Agama RI, *Al-Quran Hafalan Cepat*, (Bandung; Cordoba, 2017), hlm 548.

<sup>25</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomer 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah,

masyarakat adalah pengurusan haji dan talangan pelunasan biaya perjalanan ibadah haji (BPIH).<sup>26</sup>

Secara *etimologib*, haji berarti pergi menuju tempat yang diagungkan. Secara *terminologis*, berarti beribadah kepada Allah dengan melaksanakan manasik haji, yaitu perbuatan tertentu yang di lakukan pada waktu dan tempat tertentu dengan cara tertentu pula. Definisi ini disepakati oleh seluruh Mazhab.<sup>27</sup>

Adapun Dasar Hukum Kewajiban dalam pelaksanaan haji yang terdapat dalam surat Al-Imron ayat 97 yaitu sebagai berikut:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا إِبْرَاهِيمَ طَوَّافًا وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

---

<sup>26</sup> <https://dsnmu.or.id/kategori/fatwa/page/11/>. Diakses 27 juli 2019.

<sup>27</sup> Umy, *Panduan ...*, h. 5.

Artinya: Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim, barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia, mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam. (QS. Al-Imron:97).<sup>28</sup>

Dan dalil dari wajibnya haji berdasarkan hadits riwayat dari Abu Hurairah *Radhiyallahu ‘anhu* bahwa *Rasulullah shallallahu ‘alaihi wasalam*, *bersabda:*

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ خَطَبَنَا رَسُولُ اللَّهِ ﷺ - فَقَالَ « أَيُّهَا النَّاسُ قَدْ فَرَضَ اللَّهُ عَلَيْكُمُ الْحَجَّ فَحُجُّوا ». فَقَالَ رَجُلٌ أَكَلَّ عَامٍ يَا رَسُولَ اللَّهِ فَسَكَتَ حَتَّى قَالَهَا ثَلَاثًا فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ

---

<sup>28</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran Hafalan Cepat*, (Bandung; Cordoba, 2017), hlm 62.

« لَوْ قُلْتُ نَعَمْ لَوَجَبَتْ وَلَمَا اسْتَطَعْتُمْ – ثُمَّ قَالَ –  
ذَرُونِي مَا تَرَكْتُكُمْ فَإِنَّمَا هَلَكَ مَنْ كَانَ قَبْلَكُمْ بِكَثْرَةِ سُؤَالِهِمْ  
وَإِخْتِلَافِهِمْ عَلَى أَنْبِيَائِهِمْ فَإِذَا أَمَرْتُكُمْ بِشَيْءٍ فَأَتُوا مِنْهُ مَا  
اسْتَطَعْتُمْ وَإِذَا نَهَيْتُكُمْ عَنْ شَيْءٍ فَدَعُوهُ ».

Artinya: “Wahai manusia, telah diwajibkan atas kalian berhaji maka berhajilah”, kemudian ada seseorang bertanya: “apakah setiap tahun wahai Rasulullah?”, Nabi Muhammad Shallallahu ‘alaihi wasallam tidak menjawab sampai ditanya tiga kali, barulah setelah itu beliau menjawab. *jika aku katakana “iya” maka niscaya akan diwajibkan setiap tahun belum tentu kalian sanggup, maka biarkanlah apa yang sudah aku tinggalkan untuk kalian, karena sesungguhnya akibat banyaknya pertanyaan dan penyelidikan mereka terhadap nabi mereka, maka jika aku perintahkan kalian dengan sesuatu, kerjakanlah darinya sesuai dengan kemampuan kalian dan jika aku telah*

*melarang kalian akan sesuatu maka tinggalkanlah*". HR. Muslim.<sup>29</sup>

Tabungan haji adalah tabungan yang sangat direkomendasikan bagi nasabah yang berencana naik haji untuk melaksanakan ibadah haji ke tanah suci. Tabungan haji tidak di berikan bunga, potongan biaya administrasi Bank, maupun biaya pembukaan rekening dari Bank, kecuali biaya penutupan rekening atas permintaan penabung atau penabung menyatakan dirinya batal naik haji (kalau ada). Pada tabungan haji ini penabung tetap mendapatkan buku tabungan sebagai bukti mutasi rekening.<sup>30</sup>

Sedangkan tabungan haji BRI Syariah merupakan tabungan persiapan bagi masyarakat yang ingin melakukan

---

<sup>29</sup> Ahmad Zainuddin, "*Segerah Tunaikan Ibadah Haji, Sebelum Kerugian Melanda-Untaian Artikel "Menggapai Haji Mabur"*", bag. 04", [www.dakwahsunnah.com](http://www.dakwahsunnah.com), di akses 16 Maret 2019.

<sup>30</sup> "*Tabungan Haji*", <https://www.cermati.com>, diakses 1 Februari 2019.

perjalanan ibadah haji sesuai rukun islam yang ke 5 dengan prinsip bagi hasil (Mudharabah Mutlaqah) dalam bentuk investasi. Tabungan iji juga membetikan ketenangan, kenyamanan sertalebih berkah dalam menyempurnaan ibadah karena pengelolaan dana sesuai Syariah.<sup>31</sup>

b. Fitur dan Manfaat

Dengan membuka tabungan haji dari BRI Syariah, akan mendapat beragam fitur dan manfaat. Berikut diantaranya:

- 1) Setoran awal yang ringan min. Rp. 50.000,-
- 2) Dana tidak dapat diambil sewaktu-waktu.
- 3) Mendapat Buku Tabungan.
- 4) Tidak mendapat Kartu ATM.
- 5) Diberikan nisbah bagi hasil yang menarik. Berdasarkan wawancara

---

<sup>31</sup> “Tabungan Haji BRI Syariah”, <https://www.cermati.com>, di akses 27 juli 2019.

dengan CS nisbah bagi hasil 8% nasabah dan Bank 92%.

- 6) Tidak memiliki jangka waktu dan setoran rutin (maksimal 30 hari setelah tanggal buka).
- 7) Penabung dilindungi oleh asuransi jiwa dan kecelakaan (gratis premi asuransi). Hasil wawancara dari kepala Oprasional Bapak Samsul Rizal “asuransi jiwa diberikan ketika nasabah tabungan haji mengalami kecelakaan, dengan cara si nasabah memberikan surat dari dokter”.

c. Fasilitas Tabungan Haji

Adapun beberapa fasilitas yang diberikan untuk nasabah, di antaranya:

- 1) Dapat bertransaksi diseluruh jaringan kantor cabang BRI Syariah secara online.
- 2) Pemotongan zakat secara otomatis dari berbagai hasil yang anda dapatkan.

- 3) Online dengan SISKOHAT (system komputetisasi haji terpadu).
- 4) Kemudahan dalam merencanakan persiapan ibadah haji.
- 5) Tersedia pilihan kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH).
- 6) Tersedia fasilitas pembiayaan pengurusan Ibadah Haji Syariah Ib.

d. Syarat Dan Ketentuan Untuk Nasabah Perorangan

Adapun beberapa syarat dan ketentuan untuk membuka tabungan haji ini, di antaranya adalah:

- 1) Foto copy KTP/SIM/paspor yang masih berlaku.
- 2) Hanya diperuntukan untuk nasabah perorangan usia minimum 17 tahun.
- 3) Setoran awal minimum Rp. 100.000,-
- 4) Min. setoran berikutnya Rp. 10.000,-
- 5) Saldo Minimum Rp. 50.000,-

e. Biaya-Biaya

1) Gratis :

- Biaya administrasi bulanan Tabungan
- Biaya dibawah saldo minimum
- Premi asuransi

2) Biaya Penutupan Rekening Rp. 25.000,-

4. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Setelah konsumen membeli suatu produk dan jasa, konsumen akan mengevaluasi produk dan jasa tersebut apakah sesuai dengan yang di harapkan oleh konsumen. Apabila produk dan jasa tersebut sesuai dengan yang di harapkan, maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, apabila produk dan jasa tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen akan merasa kurang atau tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berhubungan erat dengan hasil evaluasi

setelah konsumen melakukan pembelian. Menurut Lovelock dan Wirtz “konsumen melakukan tindak observasi terhadap kinerja produk dan layanan, dan membandingkannya dengan standar atau harapan konsumen, dan selanjutnya terbentuk sebuah putusan kepuasan yang didasarkan pada perbandingan tersebut”. ketika pembelian yang dilakukan konsumen menghasilkan pemenuhan atas kebutuhan dan harapan, maka akan tercipta kepuasan konsumen. Pendapat tersebut senada dengan yang di ungkap oleh Kotler dan Keller, bahwa kepuasan konsumen adalah “tingkat perasaan seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja produk yang di terima dengan harapannya”. Apabila kinerja produk yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa tidak puas. Sebaliknya, apabila kinerja yang diterima sesuai

dengan yang diharapkan, maka konsumen akan merasa puas. Konsumen akan merasa sangat puas apabila kinerja yang diterima melebihi harapannya. Harapan terbentuk oleh pengalaman pembelian, pengalaman teman, pengalaman pasar, dan apa yang dapat diberikan oleh pesaing.<sup>32</sup>

Dari defisini di atas dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Sisi positif dari harapan (*expectation*) seseorang menunjukkan rasa percaya pada suatu (*produk jasa*) yang secara ekonomis dapat memberikan

---

<sup>32</sup>Shandy, *jurnal Pengaruh ...*, h. 3.

keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan seseorang dapat mendorong tumbuhnya keinginan memenuhi kesenjangan antara keinginan yang ideal dengan yang actual diterima secara subjektif berhubungan dengan penilaian sesuai perasaan.<sup>33</sup>

Menurut Umar, kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pelanggan merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar keinginannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu lama. Lebih lanjut, Umar menjelaskan bahwa ada dua macam jenis kepuasan, yaitu *kepuasan fungsional* dan *kepuasan psikologikal*. *Kepuasan fungsional* merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang di manfaatkan, sedangkan *kepuasan*

---

<sup>33</sup>Ali, *Marketing ...*, h. 85.

*psikologikal* merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk. Ketika yang diterima konsumen berupa pelayanan produk jasa berbeda dengan apa yang dipersepsikan konsumen, maka terjadinya *gap* (kesenjangan) kepuasan konsumen.<sup>34</sup>

Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak heran jika adanya slogan pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.

Dalam praktiknya apabila nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan bank, maka ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu:<sup>35</sup>

- 1) Nasabah yang lama akan tetap dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank. Hal ini sama seperti yang

---

<sup>34</sup> Huda dkk, *Pemasaran Syariah Teori Dan Aplikasi*, Edisi pertama, 2017, Kencana, Jl. Kebayunan No.1, Tepos-cimanggis, Depok 16457, h. 139-140.

<sup>35</sup> Kamsir, *Pemasaran ...*, h. 161.

di kemukakan oleh Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.

- 2) Kepuasan nasabah lama akan menularkan kepada nasabah baru, dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan Richens yang mengatakan kepuasan pelanggan dengan cara member rekomendasi atau pemberitahuan akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut kemulut. Artinya, nasabah tersebut akan dengan cepat menularkan ke nasabah lain dan berpotensi menambah nasabah baru.

Beberapa manfaat program kepuasan pelanggan antara lain dapat berdampak positif pada loyalitas pelanggan, berpotensi menjadi sumber pendapat masa depan (terutama

melalui pembelian ulang, *cross-selling* dan *up-selling*), menekan biaya transaksi pelanggan dimasa depan (terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan), menekankan resiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan, meningkatkan toleransi harga ( terutama kesediaan pelanggan cenderung tidak muda tergoda untuk beralih pemasok), pelanggan juga cenderung lebih reseptif terhadap *produk line extensions*, *brand extensions*, dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan, meningkatkan *power relative* perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Nuralam, Inggang Perwangsa, *Etika Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*, Malang: Indonesia, Cet. Ke-1, 2017, h. 60.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi  
Kepuasan Nasabah

Dalam menentukan kepuasan nasabah ada 5 faktor yang harus di perhatikan oleh perusahaan antara lain:<sup>37</sup>

- 1) Kualitas Produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas Pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang di harapkan.
- 3) Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi.  
Kepuasan yang diperoleh bukan karna

---

<sup>37</sup> Lupiyoadi dkk, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Selemba Empat, Jakarta: 2001.

kualitas dari produk tetapi social atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.

- 4) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- 5) Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan cara (Kotler, 2012) yaitu:<sup>38</sup>

- 1) Sistem keluhan dan saran  
System ini merupakan system dimana perusahaan menyediakan wadah atau sarana untuk

---

<sup>38</sup> Inggang Perwangsa, *Etika ...*, h. 60-61.

memberikan saran, pendapat, dan juga kritik mereka. Hal ini sebagai konsekuensi dari perusahaan yang berorientasi pada pelanggan. Banyak ragam media untuk mengakomodir system ini diantaranya dengan menyediakan kotak saran yang ditempatkan pada lokasi strategis, menyediakan kartu komentar yang dapat langsung diisi di tempat ataupun via pos, menyediakan *call center* khusus untuk memberikan saran dan kritik serta media sosial yang bisa dimanfaatkan untuk saran dan kritik. Informasi ini diharapkan dapat memberikan masukan sekaligus ide-ide baru yang berguna untuk memberikan respon yang cepat kepada pelanggan sehingga akan lebih menguntungkan dari sisi perusahaan.

## 2) Survey Kepuasan Pelanggan

Penggunaan survey kepuasan pelanggan menjadi cara yang umum dilakukan oleh banyak perusahaan, baik melalui penelitian secara langsung, ataupun menggunakan media sosial untuk memperoleh *feedback* langsung dari pelanggan. Hal ini menjadi sebuah sinyal positif bahwa perusahaan memberikan perhatian kepada pelanggan.

## 3) *Ghost Shopping*

Metode yang digunakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*Ghost Shopping*) untuk berpura-pura menjadi seorang pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing, kemudian *Ghost Shoppir* akan menggali informasi mengenai kekuatan dan kelemahan produk pesaing dan informasi tentang data tersebut akan di

gunakan untuk mengembangkan produk sendiri.

#### 4) *Last Customer Analysis*

Metode yang digunakan dengan mengalih informasi dari pelanggan yang beralih ke pemasok lain. Informasi tersebut dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk kemajuan perusahaan, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **B. Talaah Pustaka**

Dalam penelitian ini, telah melaksanakan penelusuran dan kajian sebagai sumber atau referensi yang memiliki topik permasalahan ini. Hal tersebut dimaksud agar tidak terjadi pengulangan terhadap penelitian sebelumnya untuk mencari sisi lain yang penting untuk diteliti, maka peneliti mencoba untuk menelaah penelitian sebelumnya untuk dijadikan sumber acuan dan perbandingan dalam penelitian ini, di antaranya sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1	Rachmad Hidayat (2009)	Jurnal <i>Manajemen dan kewirausahaan</i> Vol.11, No.1, Maret 2009: 59-27. “Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas Nasabah Bank Mandiri”.	Independen: kualitas pelayanan, kualitas produk dan nilai bagi Nasabah. Dependen: Kepuasan Nasabah dan loyalitas Nasabah.	Kualitas pelayanan, kualitas produk dan nilai bagi nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kualitas pelayanan dan kualitas produk tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan

				terhadap loyalitas nasabah, tetapi nilai bagi nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
2	Cokorda Istri Agung Krisna Dewi dan Gede Merta Sudiarta (2018)	E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 8, 2018: 4539-4569. ISSN: 2302-8912. "Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah PT. Bank	Independen: kualitas layanan dan kualitas produk. Dependen: Kepuasan Nasabah.	Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

		Pembangunan Daerah Bali”.		
3	Intan Kamila (2017)	Skripsi “Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (Studi kasus pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simping)”.	Independen: kualitas produk dan kualitas pelayanan. Dependen: Kepuasan Nasabah.	Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4	Lailatul Zulfa (2008)	Skripsi “Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan haji pada PT. BNI SYARIAH	Independen: Kualitas produk dan kualitas pelayanan Dependen: Kepuasan Nasabah.	Kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tidak terdapat pengaruh signifikan, sedangkan kualitas pelayanan

		Tbk CABANG JAKARTA TIMUR”.		terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5	Destika Primasari (2016)	Skripsi “Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan IB hasanah terhadap kepuasan nasabah pada bank BNI Syariah KCP Ungaran”.	Independen: kualitas pelayanan dan kualitas produk. Dependen: Kepuasan Nasabah.	Kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif atau signifikan.

*Sumber: Penelitian Terdahulu Dari Jurnal Rahmad Hidayat 2009, Jurnal Agung Krisna Dewi dan Gede Merta Sudiarta 2018, Skripsi Intan Kamila 2017, Skripsi Lailatul Zulfa 2008, dan Skripsi Destika Primasari 2016.*

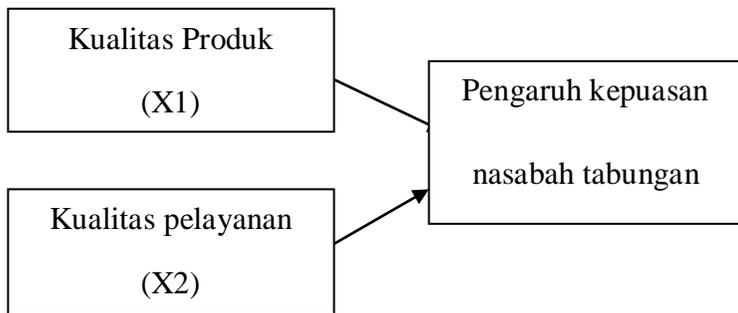
Dari penelitian terdahulu, penelitian ini menggabungkan beberapa variabel yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang pernah dilakukan oleh Lailatul Zulfa yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji pada PT. BNI Syariah Tbk Cabang Jakarta Timur, walaupun sama independenya kualitas pelayanan dan kualitas produk dan dependennya kepuasan Nasabah Tabunga Haji tetapi lokasi penelitian dan skala pengukurannya berbeda. Obyek dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan haji pada Bank BRI Syariah KCP Demak, lokasi dalam penelitian ini adalah bank BRI Syariah KCP Demak, Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dan skala pengukuran dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah skala likert untuk mengukur sikap responden dalam memberikan tanggapan (*skala likert*).

### C. Kerangka Penelitian

Berdasarkan landasan dalam teori maka penulis menggambarkan dalam skema kerangka teori berdasarkan pembahasan dalam tinjauan pustaka, sebagai berikut:

**Gambar 2.2**

#### **Kerangka Penelitian**



### D. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan dan mengarahkan penyelidikan selanjutnya atau anggapan sementara tentang suatu fenomena tertentu yang akan diselidik.<sup>39</sup> Ia berguna dalam hal

---

<sup>39</sup> Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tensis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009, Edisi, 1-10, h 10.

membantu peneliti menuntun jalan pikiran untuk mencapai hasil penelitiannya.<sup>40</sup>

Berdasarkan uraian keterkaitan antara dua variabel, maka hipotesisnya yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah

H2 : Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah

H3 : Kualutas Pelayanan Dan Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasab

---

<sup>40</sup>*Ibid*, h.104.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dimana penelitian yang berupa angka atau bilangan,<sup>1</sup> penelitian dapat di maknai sebagai proses mencari jawaban atas suatu permasalahan dengan menggunakan metode ilmiah. Penelitian juga diartikan sebagai sekumpulan metode yang di gunakan secara sistematis untuk menghasilkan pengetahuan, secara umum proses penelitian dilakukan melalui beberapa tahap atau prosedur.<sup>2</sup> Sedangkan penelitian kuantitatif merupakan suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin di ketahui.<sup>3</sup> Jenis penelitian yang digunakan

---

<sup>1</sup> Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, Edisi.2, Yogyakarta: 2009, h. 135.

<sup>2</sup> Martono, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis isi dan Analisis Data Sekunder*, Edisi. Revisi, Cet.3, Jakarta: Rajawali Pers, 2012, h. 25.

<sup>3</sup> Kasiram, Moh, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, UIN-Maliki Press Malang, Cet.1: 2008, h. 149.

adalah penelitian lapangan atau *cross section* merupakan data yang dikumpulkan pada satu waktu tertentu dengan beberapa obyek yang tujuan menggambarkan keadaan.<sup>4</sup> Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan sekunder. Sehingga pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan angket atau kuesioner yang menggunakan daftar pertanyaan terstruktur berdasarkan indikator.

#### 1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang di kumpulkan oleh peneliti khusus untuk tugas penelitian. Dengan kata lain, data primer adalah informasi yang harus di kumpulkan oleh peneliti karena belum ada yang mengumpulkan dan menerbitkan informasi tersebut dalam bentuk yang dapat diakses oleh publik,<sup>5</sup> atau data yang di peroleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang

---

<sup>4</sup> Suliyanto, *Metode ...*, h. 134.

<sup>5</sup> Tatang Ary dkk, *Metode Penelitian Keuangan*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018, jilid.1, h. 124.

yang melakukan penelitian, data primer disebut juga data asli atau data baru.<sup>6</sup>

Data ini harus dicari melalui narasumber, sedangkan menurut istilah teknisnya responden, yaitu orang yang di jadikan objek penelitian atau orang yang di jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.<sup>7</sup> Untuk mengumpulkan data primer diperlukan metode yang harus di gunakan, seperti penyebaran kuesioner, observasi, atau wawancara.

## 2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari lapaoran-laporan penelitian terdahulu.<sup>8</sup> Data sekunder juga

---

<sup>6</sup> Misbahuddin, hasan iqbal, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Edisi.2, Cet.2, Jakarta: Bumi Aksara, 2014, h. 21.

<sup>7</sup> Sarwono, Jonathan, *Metode Riset Skripsi: Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS)*, Jakarta: Gramedia, 2012, h. 37.

<sup>8</sup> *Ibid*

digunakan untuk mendapatkan wawasan awal tentang masalah penelitian. Data sekunder diklarifikasikan menurut sumbernya, yaitu data sekunder internal dan data sekunder eksternal. Data sekunder internal (*In-house data*) adalah informasi yang diperoleh dalam organisasi tempat penelitian sedang di lakukan dan Data sekunder eksternal diperoleh dari sumber luar.<sup>9</sup>

## **B. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang diteliti. Populasi pada penelitian mengenai hubungan variabel (kualitas pelayanan dan kualitas produk).<sup>10</sup> Dalam penelitian ini populasi yang di gunakan adalah nasabah haji

---

<sup>9</sup> Tatang Ary dkk, *Metod ...*, h. 124.

<sup>10</sup> Nanang, *Metode ...*, h. 74.

tahun 2018 yang berjumlah 3.500 dengan cara *non-random* (semua cara di laukan).

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populas. Sampel dalam contoh penelitian tersebut, dapat di ambil sebagai teknik atau metode penentuan sampel tertentu.<sup>11</sup>

Permasalahan pertama yang berkaitan dengan sampel adalah menentukan ukuran sampel. Ada beberapa pedoman yang dapat digunakan sebagai patokan untuk menentukan beberapa ukuran sampel, pedoman yang gunakan salah satunya menurut Slovin:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel Minimal

---

<sup>11</sup>*Ibid*

$N$  = Jumlah Populasi

$e$  =Persentase Kelonggaran Ketelitian

Karena Kesalahan Pengambilan Sampel.

Penentuan jumlah sampel yang di guankan dalam presentase sampel adalah 10%, dengan jumlah Nasabah Penabung Haji Pada Bank BRI Syariah KCP Demak 3.500.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{3.500}{1+(3.500(10\%)^2)}$$

$$n = \frac{3.500}{1+(3.500(0,1)^2)}$$

$$n = \frac{3.500}{1+(3.500(0,01)}$$

$$n = \frac{3.500}{1+35}$$

$$n = \frac{3.500}{36}$$

$$n = 97,22$$

Jadi jumlah sampel yang harus diambil adalah 97,22 jika dibulatkan akan menjadi 98 atau 100.

## **Teknik Sampling**

Teknik sampling merupakan metode atau cara menentukan sampel dan besar sampel. Untuk menentukan beberapa sampel yang akan diambil, maka kita dapat menggunakan beberapa teknik sampling atau teknik pengambilan sampel.<sup>12</sup>

### **C. Metode Pengumpulan Data**

#### **1. Pengertian Data**

Data adalah bentuk jamak dari kata *latin*, datum, yang artinya fakta yang digunakan untuk referensi atau analisis. Data pada dasarnya adalah kombinasi dari berbagai jenis pengamatan baik secara kuantitatif maupun kualitatif yang diperlukan untuk mengungkapkan permasalahan beserta untuk mengetahui kemungkinan solusi dari masalah tersebut dengan menggunakan metode perhitungan yang tepat dalam sebuah penelitian. Data terdiri atas informasi mengenai aspek tertentu. Hal ini mencakup

---

<sup>12</sup> Nanang, *Metode ...*, h. 75.

rangkuman atas serangkaian fakta, yang didalamnya dapat berupa informasi tentang skor, poin, sasaran pengukuran yang diperoleh dari pengamatan atas suatu realitas tertentu yang semuanya dicatat secara sistematis dalam bentuk standar. Semua itu disebut data.<sup>13</sup>

## 2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian merupakan pekerjaan yang memerlukan waktu dan biaya yang cukup banyak. Sering kali kegagalan riset disebabkan oleh sulitnya mengumpulkan data. Pengumpulan data tidak harus dilakukan sendiri oleh peneliti, tetapi bisa juga dengan bantuan orang lain sebagai *enumerator* yang berarti tenaga pengambilan data. pengambilan data harus dilakukan secara cermat dengan memperhatikan beberapa unsur, antara lain:

- a. Pengetahuan terhadap masalah yang sedang diteliti
- b. Jujur dan Teliti

---

<sup>13</sup> Tatang, *Metode ...*, h. 124.

- c. Tidak pantang menyerah
- d. Supel dan pandai berkomunikasi

Dalam penelitian bisnis, ada beberapa teknik yang dapat dipergunakan untuk mengumpulkan data. Penggunaan masing-masing teknik disesuaikan dengan kebutuhan data yang akan diambil. Beberapa teknik yang dapat digunakan dalam penelitian bisnis sebagai berikut:<sup>14</sup>

- a. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan informasi yang menganalisis tentang pelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh system yang diajukan atau system yang sudah ada. Penggunaan kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan

---

<sup>14</sup> Suliyanto, *Metode ...*, h. 135-136.

kuesioner atau daftar isian terdapat objek yang diteliti dari populasi dan sampel.<sup>15</sup>

Teknik kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon dalam daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan atau pernyataan memiliki 2 sifat yaitu terbuka dan tertutup, daftar pernyataan dan pertanyaan bersifat terbuka maka jawaban tidak ditentukan sebelumnya, sedangkan yang bersifat tertutup maka alternatif-alternatif jawaban telah disediakan instrument yang berupa lembaran daftar pertanyaan tadi dapat berupa kuesioner, *checklis* ataupun *skala*.<sup>16</sup>

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan

---

<sup>15</sup> Misbahuddin, *Analisis ...*, h. 27.

<sup>16</sup>*Ibid*, h. 21.

pancaindra, hanya dengan pengamatan menggunakan mata, mendengarkan, mencium, mengecap dan meraba termasuk salah satu bentuk dari observasi. Instrument yang digunakan dalam observasi adalah panduan pengamatan dan lembar pengamatan.

Agar hasil observasi dapat dipertanggung jawabkan, sebaiknya observasi jangan dilakukan oleh satu orang tetapi beberapa orang sehingga dapat dibandingkan. Semakin banyak hasil observasi yang sama diantara observasi lainnya, maka hasil observasi tersebut semakin dapat di percaya.<sup>17</sup>

Teknik Observasi menuntut pengamatan dari peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Instrumen yang dipakai

---

<sup>17</sup> Suliyanto, *Metode ...*, h. 139.

dapat berupa lembaran pengamatan, panduan pengamatan, dan lainnya.<sup>18</sup>

b. Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan mengadakan Tanya jawab langsung kepada objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang diteliti.<sup>19</sup> Wawancara merupakan teknik pengambilan data dimana peneliti langsung berdialog dengan responden untuk menggali informasi dari responden. Dalam wawancara, peneliti tidak harus bertatap muka secara langsung, tetapi dapat melalui media tertentu misal melalui *telvon*, *teleconference* atau *chatting melalui internet*.

Kelebihan teknik ini adalah dapat menggali informasi sebanyak-banyaknya dari responden karena proses wawancara

---

<sup>18</sup> Umar, *Metode ...*, h. 51.

<sup>19</sup> Misbahuddin, *Analisis ...*, h. 27.

dapat trus berkembang. Kelemahan teknik ini adalah memerlukan waktu yang cukup lama dan sulitnya mencari pewawancara. Kelemahan lainya adalah proses wawancara dapat terus berkembang jika pewawancara tidak bisa mengendalikan alur pembicaraan. Dengan demikian, wawancara akan menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Agar pokok-pokok wawancara tidak ada pertanyaan dan pernyataan terlewatkan, sebelum wawancara segala sesuatunya harus dipersiapkan terlebih dahulu. Salah satunya adalah instrumen wawancara, instrument yang digunakan dalam teknik wawancara adalah pedoman wawancara yang di susun dalam bentuk matrik wawancara.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Suliyanto, *Metode ...*, h. 137-138.

## D. Variabel Penelitian dan Pengukuran

### 1. Variabel penelitian

Variabel merupakan pusat perhatian didalam penelitian kuantitatif. Secara singkat, variabel dapat didefinisikan sebagai konsep yang memiliki variasi atau memiliki lebih dari satu nilai.<sup>21</sup> Dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas dan variabel terikat.

#### a. Variabel Bebas

Variabel bebas (*Independent Variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain, pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif merupakan variabel yang menjelaskan terjadinya fokus atau topik penelitian. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variabel “X”.<sup>22</sup> Variabel bebas yang di gunakan dalam penelitian ini terdapat 2

---

<sup>21</sup> Nanang, *Metode ...*, h. 74.

<sup>22</sup> *Ibid*

variabel yaitu X1: kualitas produk dan X2: kualitas produk.

b. Variabel Terikat

Variabel terikat (*Dependent Variable*) merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif adalah sebagai variabel yang dijelaskan dalam fokus atau topik penelitian. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variabel “Y”.

Untuk dapat menentukan mana yang menjadi variabel bebas dan mana yang menjadi variabel terikat, kita dapat membuat suatu dasar pemikiran yang mudah. Variabel yang keberadaannya lebih dulu ada dibanding variabel yang lain dapat langsung diposisikan sebagai variabel independen.<sup>23</sup> Atau dasar pemikiran yang lebih mudah. Apabila

---

<sup>23</sup> *Ibid*

variabel itu mempengaruhi variable lain, maka disebut dengan variabel bebas, sedangkan variabel yang dipengaruhi oleh variabel, maka dinamakan dengan variabel terikat.

**Tabel 3.1**  
**Jenis Variabel, Definisi Variabel dan Indikator**  
**Variabel**

No	Jenis Variabel	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Variabel Bebas	Kualitas pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berwujut</li> <li>2. Kehandalan (<i>Reliability</i>)</li> <li>3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</li> <li>4. Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)</li> <li>5. Empati (<i>Emparty</i>).</li> </ol>

			yang tersirat dalam diri pelanggan.	
2.	Variabel Bebas	Kualitas Produk (X2)	kualitas produk definisikan sebagai kemampuan produk untuk menunjukkan berbagai fungsi termasuk didalam ketahanan, handalan, ketepatan, dan kemudahan dalam penggunaan.	<p>Kinerja (<i>Performanc</i>)</p> <p>2. Keistimewaan produk (<i>Features</i>)</p> <p>3. Kehandalan (<i>Reliabilit</i>)</p> <p>4. Kesesuaian (<i>Conformanc</i>)</p> <p>5. Ketahanan (<i>Durability</i>)</p> <p>6. Kemampuan Pelayanan (<i>Serviceabili ty</i>)</p> <p>7. Estetika (<i>Aesthetic</i>)</p> <p>8. <i>Fit and Finish</i></p>
3.	Variabel Terikat	Kepuasan	kepuasan konsumen adalah	System Keluhan dan

		Nasabah (Y)	tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar keinginannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu lama.	saran 1. Survey kepuasan pelanggan 2. <i>Ghost Shopping</i> 3. <i>Last Customer Analysis</i>
--	--	-------------	--	---

*Sumber: Ali Hasan, Kotler dan Armstrong, dan Umar, Tahun 2019.*

Dari tabel 3.1 menjelaskan adanya dua jenis variabel di antaranya variabel bebas dan variabel terikat di dalam penelitian ini. Variabel bebas biasanya di tandai dengan X, berupa

kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2). Dan variabel terikat di tandai dengan Y, Berupa kepuasan nasabah (Y). Variabel tersebut memiliki indikator sendiri-sendiri untuk pembuatan pernyataan dan pertanyaan dalam kuesioner.

## 2. Pengukuran Penelitian

Tanpa adanya pengukuran variabel kita tidak dapat mengetahui hubungan antar variabel. Pengukuran pada dasarnya adalah usaha untuk menilai sesuatu berdasarkan pada satuan nilai tertentu. Dalam ilmu alam, skala pengukuran mudah untuk ditetapkan. Misalnya, skala pengukuran panjang menggunakan satuan cm, meter, kilometer, dan seterusnya. Skala pengukuriran berat bisa menggunakan gr, ons, kg dan seterusnya. Namun dalam ilmu-ilmu sosial, skala pengukuran tersebut menjadi lebih rumit karena penelitian harus menyusun sendiri intrumen dan menentukan skala pengukurannya sendiri.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Suliyanto, *Metode ...*, h. 82.

Skala pengukuran merupakan skala yang digunakan untuk menilai objek tertentu, dalam hal ini variabel dengan mencakup kehadiran karakteristik tertentu yang ada dalam variabel tersebut dan juga menunjukkan adanya tingkatan serta jumlah yang berbeda.<sup>25</sup> Dalam penelitian skala pengukuran memiliki beberapa jenis di antaranya skala pengukuran likert.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap responden dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan atau masalah yang memberikan kepada yang bersangkutan dalam penelitian tertentu. Biasanya sikap dalam skala likert diekspresikan mulai dari yang paling negative, netral sampai paling positif dalam bentuk sebagai berikut: sangat tidak setuju, tidak setuju, tidak tahu (netral), setuju dan sangat setuju. Untuk melakukan kuantifikasi maka skala tersebut diberi angka-angka sebagai simbol agar dapat dilakukan perhitungan.

---

<sup>25</sup> Sarwono, *Metode ...*, h. 67.

Umumnya pemberian kode angkanya sebagai berikut: sangat tidak setuju “diberi angka 1”, tidak setuju “diberi angka 2”, netral “diberi angka 3”, setuju “diberi angka 4”, sangat setuju “diberi angka 5”. Tentunya nilai dari angka tersebut relative karena angka-angka tersebut merupakan symbol dan bukan angka sebenarnya.<sup>26</sup>

Berikut ini contoh sekor penelitian yang menggunakan skala Likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist*:

STS	= Sangat Tidak Setuju
Diberi angka 1	
TS	= Tidak Setuju
Diberi angka 2	
N	= Netral
Diberi angka 3	
S	= Setuju
Diberi angka 4	
SS	= Sangat Setuju
Diberi angka 5	

---

<sup>26</sup>*Ibid*, h. 72.

## **E. Teknik Analisa Data**

Analisis data dalam penelitian pada hakikatnya merupakan proses pengelolaan data yang telah kita peroleh dilapangan. Ibarat kelezatan suatu masakan, disamping bahanya, juga tergantung pada proses memasak bahan yang telah di dapatkan. Demikian juga dengan penelitian. Hasil akhir penelitian tergantung pada data yang diperoleh dilapangan juga akan sangat tergantung pada bagaimana menganalisis data. Jika menggunakan analisis stastistik, sebelum data dianalisis maka harus disusun dalam suatu tampilan yang memungkinkan dilakukan analisis stastisti. Kesalahan dalam penyajian data akan berakibat pada kesalahan dalam melakukan analisis yang berdampak pada hasil akhir penelitian.<sup>27</sup> Dianataranya seperti berikut:

### **1. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas secara umum dikatakan adanya konsisten hasil pengukuran hal yang sama jika dilakukan dalam konteks waktu

---

<sup>27</sup> Suliyanto, *Metode ...*, h. 161.

yang berbeda. Pandangan beberapa ahli mengenai reliabilitas adalah:

- a. Menurut Mahrens dan Lehman, reliabilitas merupakan tingkat konsisten antara dua pengukuran terhadap hal yang sama.
- b. Menurut Worhen et al, reliabilitas merupakan pengukuran stabilitas, ketergantungan, dan kepercayaan serta konsisten suatu test dalam mengukur hal yang sama di waktu yang berbeda.

Kesimpulannya, reliabilitas menunjuk pada adanya konsistensi dan stabilitas dari hasil nilai pengukuran tertentu di setiap kali pengukuran dilakukan pada hal yang sama. Oleh karena itu reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya.

## 2. Uji Validitas

Validitas berarti kesucian alat ukur dengan apa yang hendak diukur artinya alat ukur yang digunakan dalam pengukuran untuk mengukur apa yang hendaknya diukur, jadi

validitas adalah seberapa jauh alat dapat mengukur hal atau subjek yang ingin diukur,<sup>28</sup> bisa juga diartikan sebagai Validitas sebuah alat ukur ditunjukkan dari kemampuannya mengukur apa yang seharusnya diukur.<sup>29</sup> Sedangkan secara umum validitas dikatakan sebagai kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah kita lakukan yang mendekati kebenaran. Pandangan dari beberapa ahli diantaranya ialah:

1. Menurut Cook dan Campbell mendefinisikan sebagai kondisi yang mendekati kebenaran atau kesalahan yang terdapat dalam inferensi, proposisi atau kesimpulan.
2. Menurut Mehrens dan Lehman validitas berkaitan dengan kebenaran, artinya: apakah pengukuran test digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur? Dan sejauh mana inferensi dapat dibuat

---

<sup>28</sup> Misbahuddin, *Analisis ...*, h. 17.

<sup>29</sup> Suliyanto, *Metode ...*, h. 146

dari nilai-nilai hasil pengujian atau pengukuran lainnya.

3. Menurut Worthen et al validitas ialah tingkat dimana pengukuran mencapai tujuan dimana pengukuran tersebut digunakan.

Kesimpulannya, suatu skala pengukur dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur yang seharusnya di ukur dan inferensi yang dihasilkan mendekati kebenaran.<sup>30</sup>

3. Uji asumsi klasik

- a. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah ketidak samaan variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi homoskedastisitas. Untuk

---

<sup>30</sup> Sarwono, *Metode ...*, h. 83-84.

mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas ada beberapa metode, antara lain dengan uji *park*, uji *glejser*, uji *white* dan dengan melihat pola titik-titik pada scatterplots regresi. Dalam uji heteroskedastisitas, peneliti mengambil uji heteroskedastisitas dengan uji *glejser*. Untuk melihat ada atau tidak heteroskedastitas maka dapat dilihat dari signifikansi (*probabilitas*) dari variabel bebas dibawah 0,05 maka telah terjadi heteroskedastisitas, namun jika berada diatas 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>31</sup>

b. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk melihat apa data residual terdistribusi. Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, seperti diketahui bahawa uji t dan F mengasumsikan nilai residual yang

---

<sup>31</sup> Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*, Edisi 7, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013, h. 139.

menghasilkan distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil, ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.<sup>32</sup> Sedangkan uji Normalitas data adalah uji tentang kelayakan data untuk dianalisis dengan menggunakan *statistik parametrik* atau *statistic nonparametrik*. Melalui uji ini, sebuah data hasil penelitian dapat diketahui bentuk distribusi data tersebut, yaitu berdistribusi normal atau tidak.<sup>33</sup>

c. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain dalam model saling berkorelasi linear, biasanya mendekati sempurna atau koefisien korelasinya tinggi bahkan satu.<sup>34</sup>

---

<sup>32</sup> Ghozali, *Aplikasi Analisis ...*, h. 160.

<sup>33</sup> Misbahuddin, *Analisis ...*, h. 17.

<sup>34</sup> *Ibid*, h. 110.

Istilah multikolinieritas diperkenalkan pertama kali oleh Ragnar Frisch pada tahun 1943. Menurut Frisch, suatu model regresi dikatakan terkenal masalah multikolinieritas bila terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna diantara beberapa atau semua variabel bebas.

Penggunaan uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya satu atau lebih variabel bebas yang mempunyai hubungan dengan variabel bebas lainnya.<sup>35</sup>

d. Uji Linearitas

Uji Linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam studi empiris sebainya berbentuk linier, kuadrat atau kubik. Dengan uji linearitas akan memperoleh informasi apakah model

---

<sup>35</sup> Erwan, Agus Purwanto, dan Dyah, Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Pabrik dan Masalah-Masalah Sosial*, Yogyakarta: Gava Media, 2007, h. 198.

empiris sebaiknya linier, kuadrat atau kubik.<sup>36</sup>

#### 4. Uji Statistik

##### a. Uji t

Uji t test atau t Student disebut juga uji t merupakan alat uji statistic yang digunakan untuk menguji hipotesis komparatif dua sampel bila datanya berada pada skala interval atau rasio. Uji t merupakan salah satu bentuk *statistik parametris* karena menguji data pada skala interval atau rasio.

Pengujian dengan menggunakan uji t ini tergolong dalam uji perbandingan (*komparatif*) yang bertujuan untuk membandingkan (membedakan) apakah rata-rata kedua kelompo yang di uji berbeda secara signifikan atau tidak. Fungsinya adalah untuk menguji kemampuan generalisasi (signifikan) hasil penelitian yang berupa perbandingan keadaan

---

<sup>36</sup> *Ibid.* h. 166

kelompok dari dua rata-rata sampel. Adapun syarat untuk menggunakan uji t yaitu:

- a. Variabel independen ( $x$ ) harus berada pada skala nominal atau ordinal (bersifat kategori).
- b. Variabel dependen ( $y$ ) harus berada pada skala interval atau rasio.<sup>37</sup>

b. Uji F

Uji F, yang merupakan generalisasi dari uji t, digunakan pada situasi saat peneliti ingin membandingkan nilai rata-rata dari variabel tergantung di semua kelompok yang di bandingkan. Keanggotaan masing-masing kelompok diidentifikasi oleh nilai-nilai masing-masing kelompok berdasarkan variabel bebas.<sup>38</sup>

Uji F atau ANOVA merupakan sebuah alat uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis komparatif k sampel agar datanya berada pada skala

---

<sup>37</sup> Nanang, *Metode ...*, h. 179.

<sup>38</sup> Jonathan, *Metode ...*, h. 166.

interval atau rasio. Anova termasuk di kelompok statistic parametris. Penguji menggunakan anova ini tergolong dalam uji perbandingan (*komparatif*) yang bertujuan untuk membandingkan atau membedakan apakah rata-rata dua kelompok atau lebih yang di uji berada secara signifikan atau tidak.<sup>39</sup>

c. Uji Korelasi Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) yaitu mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai ( $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat amat terbatas. Nilai yang 54 mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel terikat. Secara umum koefisien determinasi untuk

---

<sup>39</sup> Nanang, *Metode ...*, h. 182.

data silang relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamat, sedangkan untuk data runtun waktu biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.<sup>40</sup>

#### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier Berganda digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas.

Menurut Gujarati analisis regresi sebagai kajian terhadap hubungan satu variabel yang disebut sebagai variabel yang diterangkan (*the explained variable*) dengan satu atau dua variabel yang menerangkan (*the explanatory*).

Variabel pertama disebut juga sebagai variabel terikat dan variabel kedua disebut sebagai variabel bebas. Jika variabel bebas lebih dari satu, maka analisis regresi disebut regresi linear berganda. Disebut berganda karna pengaruh

---

<sup>40</sup> *Ibid* ...h. 97.

beberapa variabel bebas akan dikenalkan kepada variabel terikat.<sup>41</sup> Tujuan menggunakan analisis regresi adalah:

- a. Membuat estimasi rata-rata dan nilai variabel terikat dengan didasarkan pada variabel bebas.
- b. Menguji hipotesis karakteristik dependensi.
- c. Untuk meramalkan nilai rata-rata variabel dengan didasarkan pada nilai variabel bebas diluar jangkauan sample.

---

<sup>41</sup> Jonathan, *Metode ...*, h. 181.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Sejarah BRI Syariah**

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada tanggal 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroprasional secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah *Bank ritel modern* terkemuka dengan layanan *finansial* sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam

produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRI Syariah Tbk di tengah-tengah industry perbankan nasional dipertegas oleh makna cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.,

Aktivitas PT Bank BRI Syariah Tbk semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk (*Proses Spin Off*) yang berlaku pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo

selaku Direktur Utama PT Bank BRI Syariah Tbk.

Saat ini PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi bank Syariah ketiga terbesar berdasarkan asset. PT Bank BRI Syariah Tbk tumbuh dengan pesat baik dari sisi asset, jumlah pembiayaan dan perolehan dan pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT Bank BRI Syariah Tbk menargetkan menjadi *Bank ritel modern* terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT Bank BRI Syariah Tbk merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai kantor layanan syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpun dana masyarakat dan kegiatan consumer berdasarkan prinsip syariah.<sup>1</sup>

a. Visi Bank BRI Syariah

---

<sup>1</sup> <https://www.brisyariah.co.id>

Menjadi Bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

b. Misi Bank BRI Syariah

1. Memahami keragaman individu dan mengkomodasi beragam kebutuhan financial nasabah.
2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentaman pikiran.

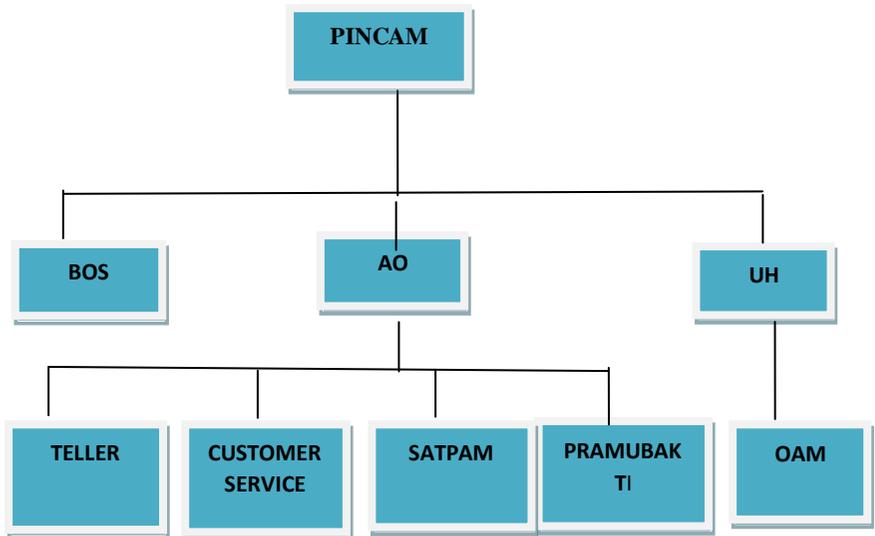
c. Lokasi Bank BRI Syariah KCP Demak

Jl. Sultan Fatah No. 37, Kauman, Bintoro, Kecamatan. Demak, Kabupaten Demak, Jawa Tengah 59511. No. (0291)682293.

d. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KCP Demak

Berikut merupakan Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KCP Demak:

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Demak**



### **B. Diskripsi Respon Responden**

Respon menurut Gulo merupakan suatu reaksi atau jawaban yang bergantung pada stimulus, menurut Azwar respon seseorang dalam

bentuk baik atau buruk, positif atau negatif. Apabila respon positif maka cenderung menyukai sedangkan respon negative cenderung untuk menjauh.<sup>2</sup>

Responden bias diartikan Subjek Penelitian adalah pihak-pihak yang dijadikan sebagai sampel dalam sebuah penelitian. Sedangkan peran responden adalah memberikan tanggapan dan informasi terkait data yang di butuhkan oleh peneliti, serta memberikan masukan kepada peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>3</sup>

Dapat disimpulkan bahwa respon responden adalah hal penting dalam sebuah penelitian karena respon responden dapat memberikan informasi terkait data yang diperlukan dan meberikan pengetahuan tentang positif atau negatifnya variabel yang di gunakan dalam penelitian.

---

<sup>2</sup> Sutrisno, Sandra Pratama. *Pengertian Respon*. <https://pratamasandra-wordpress-com.cdn>. Diakses 9 Mei 2019.

<sup>3</sup> Wikipedia. *Subjek Penelitian*. <https://id.m.wikipedia.org>. diakses 9 Mei 2019.

## 1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.2**

### **Jenis Kelamin Responden**

**Jenis\_Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	50	50.0	50.0	50.0
Perempuan	50	50.0	50.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2019*

Berdasarkan tabel 4.2, total responden yaitu 100 nasabah BRI Syariah yang menggunakan tabungan haji, dimana total responden laki-laki berjumlah 50 nasabah dengan presentase 50% dan responden perempuan berjumlah 50 nasabah dengan presentase 50%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah tabungan haji BRI Syariah KCP Demak sama rata.

## 2. Profil Responden Berdasarkan Umur

**Tabel 4.3**

### **Umur Responden**

<b>Umur</b>				
	<b>Freque ncy</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
	17-22	2	2.0	2.0
	23-28	12	12.0	14.0
	23-38	1	1.0	15.0
	29-34	10	10.0	25.0
Valid	34-38	1	1.0	26.0
	34-39	24	24.0	50.0
	40-55	44	44.0	94.0
	56-61	6	6.0	100.0
	Total	100	100.0	

*Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2019*

Berdasarkan tabel 4.3, dapat diketahui total responden yaitu 100 nasabah, dimana total responden yang berumur 17-25 tahun berjumlah 2 nasabah dengan presentase 2%. Responden yang berumur 23-28 tahun berjumlah 12 orang dengan presentase 12%. Responden yang berumur 29-34 tahun berjumlah 10 nasabah dengan presentase

10%. Responden yang berumur 34-39 tahun berjumlah 26 nasabah dengan presentase 26%. Responden yang berumur 40-55 tahun berjumlah 44 nasabah dengan presentase 44%. Responden yang berumur 56-61 tahun berjumlah 6 nasabah dengan presentase 6%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pengguna tabungan haji Bank BRI Syariah umur 40-55 tahun yang berpresentase 44%.

3. Profil Responde Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 4.4**  
**Pendidikan Terakhir Responden**

Pendidikan_terakhir				
	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Diploma	3	3.0	3.0	3.0
S1	23	23.0	23.0	26.0
S2	2	2.0	2.0	28.0
Valid SD	30	30.0	30.0	58.0
SMA	25	25.0	25.0	83.0
SMP	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2019*

Berdasarkan tabel 4.4, dapat diketahui total responden yaitu 100 Nasabah, dimana total responden yang berpendidikan terakhir Diploma berjumlah 3 nasabah dengan presentase 3%. Responde yang berpendidikan S1 berjumlah 23 dengan presentase 23%. Responde yang berpendidikan S2 berjumlah 2 dengan presentase 2 %. Responde yang berpendidikan SD berjumlah 30 dengan presentase 30 %. Responde yang berpendidikan SMA berjumlah 25 dengan presentase 25%. Responde yang berpendidikan SMP berjumlah 17, dengan presentase 17%. Sehingga dapat di simpulkan bahwa Pendidikan terakhir pada nasabah tabungan haji BRI Syariah mayoritas berpendidikan terakhir SD.

#### 4. Profil Responde Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.5**  
**Tabel Pekerjaan berdasarkan**  
**Pekerjaan**

<b>Pekerjaan_Nasabah</b>				
	Frequen cy	Percen t	Valid Percent	Cumulative Percent
Ibu Rumah Tangga	18	18.0	18.0	18.0
Karyawan Swasta	16	16.0	16.0	34.0
Lain-lain	2	2.0	2.0	36.0
Mahasiswa	2	2.0	2.0	38.0
Valid Nelayan	6	6.0	6.0	44.0
Pedagang	14	14.0	14.0	58.0
Pegawai Negeri	7	7.0	7.0	65.0
Pelajar	1	1.0	1.0	66.0
Petani	8	8.0	8.0	74.0
Wiraswasta	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2019*

Berdasarkan tabel 4.5, dapat diketahui total responden yaitu 100 Nasabah, dimana total responden yang menjadi ibu rumah tangga

berjumlah 18 orang dengan presentase 18%. Responden yang bekerja karyawan swasta berjumlah 16 nasabah dengan presentase 16%. Responden yang bekerja lain-lain berjumlah 2 nasabah dengan presentase 2%. Responden Mahasiswa berjumlah 2 nasabah dengan presentase 2%. Responden nelayan berjumlah 6 nasabah dengan presentase 6%. Responden yang bekerja sebagai pedagang berjumlah 14 nasabah dengan presentase 14%. Responde yang bekerja sebagai pegawai negeri berjumlah 7 nasabah dengan presentase 7%. Responde yang masih di bangku sekolah berjumlah 1 berpresentase 1%. Responde yang pekerjaanya sebagai petani berjumlah 8 dengan presentase 8%. Responde yang berkerja sebagai wiraswasta berjumlah 26. Dengan presentase 26%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang menggunakan tabungan haji BRI Syariah KCP Demak bekerja sebagai wiraswasta.

## 5. Profil Berdasarkan Penghasilan Perbulan

**Tabel 4.6**  
**Data Penghasilan Perbulan**  
**Responden**

<b>Penghasilan_perbulan</b>				
	Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulativ e Percent
< Rp. 1.000.000	24	24.0	24.0	24.0
> Rp. 10.000.000	5	5.0	5.0	29.0
Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000	38	38.0	38.0	67.0
Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000	25	25.0	25.0	92.0
Rp. 5.000.000 - Rp. 7.500.000	5	5.0	5.0	97.0
Rp. 7.500.000 - Rp. 10.000.000	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2019*

Berdasarkan tabel 4.6, dapat diketahui total responden yaitu 100 orang, dimana total responden yang berpendapatan < Rp 1.000.000 berjumlah 24 nasabah dengan presentase 24%. Responden yang berpendapatan > Rp 10.000.000 berjumlah 5 nasabah dengan presentase 5%. Responden yang berpendapatan Rp 1.000.000 – Rp. 2.500.000 berjumlah 38 nasabah dengan presentase 38%. Responden yang berpendapatan Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000 berjumlah 25nasabah dengan presentase 25%. Responde yang berpendapatan Rp. 5.000.000 – Rp. 7.500.000 berjumlah 5 dengan presentase 5 %. Responde yang berpendapatan Rp. 7.500.000 – Rp. 10.000.000 berjumlah 3 dengan presentase 3 %. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden BRI Syariah KCP Demak berpendapatan Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000.

## C. Deskripsi Variabel penelitian

### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dalam diri pelanggan. Kualitas merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan dan ini merupakan pekerjaan setiap karyawan.<sup>4</sup>

**Tabel 4.7**  
**Hasil Respon Nasabah terhadap**  
**Kualitas Pelayanan**

<b>PERNYATAAN</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
<b>A. Kualitas Pelayanan</b>					
1. Lokasi gedung Bank BRI Syariah KCP Demak yang strategis mudah di	0	0	25	38	37

---

<sup>4</sup> Ali, *Marketing ...*, h. 91.

akses.					
2. Karyawan Bank BRI Syariah KCP Demak cakap dalam berkomunikasi dengan nasabah.	0	0	7	45	48
3. Karyawan Bank BRI Syariaah KCP Demak mampu menyelesaikan transaksi dengan cepat.	0	0	9	51	40
4. Karyawan Bank BRI Syariah KCP Demak menyimpan dokumen nasabah dengan baik dan aman.	0	0	9	52	39
5. Karyawan Bank BRI Syariah KCP	0	0	8	49	43

Demak melayani nasabah dengan penuh perhatian.					
--	--	--	--	--	--

*Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2019*

Dari tabel 4.7 menunjukkan Tanggapan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan begitu besar. Artinya kualitas Pelayanan yang di berikan untuk nasabah biasa dikatakan bagus. Di lihat dari jawaban Nasabah yang memberikan tanggapan sangat setuju, setuju dan netral.

## 2. Kualitas Produk Tabungan Haji

Kualitas produk merupakan hal penting bagi konsumen, baik yang berupa barang atau jasa perlu di tentukan melalui dimensi-dimensinya.<sup>5</sup> Dengan demikian perusahaan semakin lama harus semakin tinggi kualitasnya, suatu produk dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik bila didalam produk tersebut

---

<sup>5</sup> *Ibid.*

tercangkup 8 dimensi tersebut, dengan adanya 8 dimensi tersebut dalam suatu produk, maka diharapkan produk tersebut memiliki nilai lebih di banding produk-produk pesaing. Dengan demikian perusahaan dapat tetap memuaskan para konsumen dan dapat menambah jumlah konsumen.<sup>6</sup>

**Tabel 4.8**  
**Hasil Respon Nasabah Terhadap**  
**Kualitas Produk**

<b>PERNYATAAN</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
<b>B. Kualitas Produk</b>					
6. Saya senang dengan layanan dan kinerja yang diberikan karyawan BRI Syariah KCP Demak.	0	0	12	46	42
7. Produk tabungan					

---

<sup>6</sup>Ali Mahmudi “Pengaruh Kualitas, h ..., 24.

haji BRI Syariah KCP Demak terdapat biaya asuransi jiwa.	0	0	4	49	47
8. Buku tabungan haji BRI Syariah KCP Demak memiliki bentuk yang elegan dan menarik.	0	0	8	51	41
9. Produk tabungan haji BRI Syariah KCP Demak sesuai dengan syariat Islam yang menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah.	0	0	11	46	43
10. Produk tabungan haji BRI Syariah KCP Demak dapat di miliki nasabah bertahun-tahun.	0	0	1	51	48
11. Produk tabungan haji BRI Syariah KCP Demak	0	0	3	43	54

melayani transaksi pelunasan haji.					
12. Produk tabungan haji BRI Syariah KCP Demak terdapat nisbah bagi hasil saling menguntungkan.	0	0	5	51	44
13. Produk tabungan haji BRI Syariah sangat terkenal di masyarakat.	0	0	5	49	46

*Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2019*

Dari tabel 4.8 menunjukkan Tanggapan Nasabah terhadap Kualitas Produk begitu besar. Artinya kualitas Produk yang di berikan untuk nasabah biasa dikatakan bagus. Di lihat darai jawaban Nasabah yang memberikan tanggapan sangat setuju, setuju dan netral.

### 3. Kepuasan Nasabah

Menurut Umar, kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang

diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar keinginannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu lama. Lebih lanjut, Umar menjelaskan bahwa ada dua macam jenis kepuasan, yaitu *kepuasan fungsional* dan *kepuasan psikologikal*. *Kepuasan fungsional* merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang di manfaatkan, sedangkan *kepuasan psikologikal* merupakan kepuasan yang diperoleh dari artibut yang bersifat tidak berwujud dari produk. Ketika apa yang diterima oleh konsumen atas suatu pelayanan produk jasa berbeda dengan apa yang dipersepsikan konsumen, maka terjadinya *gap* (kesenjangan) kepuasan konsumen.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Huda dkk, *Pemasaran Syariah Teori Dan Aplikasi*, Edisi pertama, 2017, Kencana, Jl. Kebayunan No.1, Tepos-cimanggis, Depok 16457, h. 139-140.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Respon Nasabah terhadap**  
**Kepuasan Nasabah**

<b>PERNYATAAN</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
<b>C. Kepuasan Nasabah</b>					
1. Menurut saya, BRI Syariah KCP Demak dapat menerima saran, pendapat, dan juga kritikan dari nasabah.	0	0	14	57	29
2. Menurut saya, nasabah produk tabungan haji akan merasa puas terhadap kualitas	0	0	9	56	35

pelayanan dan kualitas produk yang di berikan.					
3. Menurut saya, nasabah yang menggunakan produk tabungan haji mendorong calon nasabah untuk menggunakan tabungan haji BRI Syariah KCP Demak.	0	0	11	54	35
4. Menurut saya, karyawan BRI Syariah KCP Demak akan memberikan pelayanan	0	0	7	49	44

yang lebih baik dari sebelumnya.					
----------------------------------	--	--	--	--	--

*Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2019*

Dari tabel 4.9 menunjukkan Tanggapan Nasabah terhadap Kepuasan yang dirasakan begitu besar. Artinya Kepuasan yang diterima nasabah biasa dikatakan bagus. Di lihat dari jawaban Nasabah yang memberikan tanggapan sangat setuju, setuju dan netral.

## **5. Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian pada hakikatnya merupakan proses pengelolaan data yang telah kita peroleh dilapangan. Ibarat kelezatan suatu masakan, disamping bahanya, juga tergantung pada proses memasak bahan yang telah di dapatkan. Demikian juga dengan penelitian. Hasil akhir penelitian tergantung pada data yang diperoleh dilapangan juga akan sangat tergantung pada bagaimana menganalisis data. Jika menggunakan analisis stastistik, sebelum data dianalisis maka

harus disusun dalam suatu tampilan yang memungkinkan dilakukan analisis stastisi. Kesalahan dalam penyajian data akan berakibat pada kesalahan dalam melakukan analisis yang berdampak pada hasil akhir penelitian.<sup>8</sup>

a. Uji Istrumen

1. Uji Reliabilitas

Menurut Mahrens dan Lehman, reliabilitas merupakan tingkat konsisten antara dua pengukuran terhadap hal yang sama. Menurut Worhen et al, rebilitas merupakan pengukuran stabilitas, ketergantungan, dan kepercayaan serta konsisten suatu test dalam mengukur hal yang sama di waktu yang berbeda. Adapun hasilnya dapat dilihat dalam table 4.10 hasil Uji Reliabilitas, seperti berikut:

---

<sup>8</sup> Sulyanto, *Metode ...*, h. 161.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach Alpha(a)</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.762	<i>Reliability</i>
Kualitas Produk (X2)	0.764	<i>Reliability</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	0.776	<i>Reliability</i>

*Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2019*

Dari tabel 4.10 diketahui bahwa variable-variabel dalam penelitian memiliki *Cronbach Alpa (a) > 0.700*. sehingga variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y) pada tabel di atas dapat *Reliabelty*.

## 2. Uji Validitas

Validitas berarti kesucian alat ukur dengan apa yang hendak diukur artinya alat

ukur yang digunakan dalam pengukuran untuk mengukur apa yang hendaknya diukur, jadi validitas adalah seberapa jauh alat dapat mengukur hal atau subjek yang ingin diukur,<sup>9</sup> bisa juga diartikan sebagai Validitas sebuah alat ukur ditunjukkan dari kemampuannya mengukur apa yang seharusnya diukur.<sup>10</sup> Adapun hasilnya dapat dilihat dalam table 4.5 hasil Uji Validitas, seperti berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validitas**

Variable	Item Pernyataan	Person Correlation	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas Pelayanan 1	0.716**	<i>Valid</i>
	Kualitas Pelayanan 2	0.750**	<i>Valid</i>
	Kualitas Pelayanan 3	0.745**	<i>Valid</i>
	Kualitas Pelayanan 4	0.671**	<i>Valid</i>

---

<sup>9</sup> Misbahuddin, *Analisis ...*, h. 17.

<sup>10</sup> Suliyanto, *Metode ...*, h. 146

	Kualitas Pelayanan 5	0.720**	<i>Valid</i>
Kualitas Produk (X2)	Kualitas Produk 1	0.571**	<i>Valid</i>
	Kualitas Produk 2	0.641**	<i>Valid</i>
	Kualitas Produk 3	0.562**	<i>Valid</i>
	Kualitas Produk 4	0.623**	<i>Valid</i>
	Kualitas Produk 5	0.608**	<i>Valid</i>
	Kualitas Produk 6	0.649**	<i>Valid</i>
	Kualitas Produk 7	0.679**	<i>Valid</i>
	Kualitas Produk 8	0.603**	<i>Valid</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Nasabah 1	0.810**	<i>Valid</i>
	Kepuasan Nasabah 2	0.760**	<i>Valid</i>
	Kepuasan Nasabah 3	0.830**	<i>Valid</i>
	Kepuasan Nasabah 4	0.690**	<i>Valid</i>

*Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2019*

Dilihat dari tabel 4.11 diketahui angka r hitung dari variabel kualitas pelayanan item 1 adalah 0.761, item 2 sebesar 0.750, item 3 sebesar

0.745, item 4 sebesar 0.671, dan item 5 sebesar 0.720.

Dilihat dari tabel 4.11 diketahui angka  $r$  hitung dari variabel kualitas produk item 1 adalah 0.571, item 2 sebesar 0.641, item 3 sebesar 0.562, item 4 sebesar 0.623, item 5 sebesar 0.608, item 6 sebesar 0.649, item 7 sebesar 0.679, dan item 8 sebesar 0.603.

Dilihat dari tabel 4.11 diketahui variabel kepuasan nasabah item 1 adalah 0.810, item 2 sebesar 0.760, item 3 sebesar 0.830, dan item 4 sebesar 0.690.

Dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang valid karena nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel sebesar. Dilihat dari *kolom Person Correlation* ( $r$  hitung) nilainya lebih besar dari 0,1966 ( $t$  tabel), maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan pada tabel di atas lolos.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah ketidak samaan variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas ada beberapa metode, antara lain dengan uji *park*, uji *glejser*, uji *white* dan dengan melihat pola titik-titik pada scatterplots regresi. Dalam uji heteroskedastisitas, peneliti mengambil uji heteroskedastisitas dengan uji *glejser*. Untuk melihat ada atau tidak heteroskedastitas maka dapat dilihat dari signifikansi (*probabilitas*) dari variabel bebas dibawah 0,05 maka telah terjadi heteroskedastisitas, namun jika berada diatas 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>11</sup> Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.12. seperti berikut:

---

<sup>11</sup> Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*, Edisi 7, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013, h. 139.

**Tabel 4.12**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstan dardiz ed Coeffic ients	Standardized Coefficients	T	Sig.	
				Std. Error	Beta
(Constant)	1.978	1.301		1.520	.132
Kualitas Pelayanan	-.053	.054	-.119	-.975	.332
Kualitas Produk	.007	.043	.019	.153	.878

a. Dependent Variable: ABS\_RES

*Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2019*

Dari tabel 4.12 dapat diketahui bahwa hasil uji Heteroskedastisitas dengan uji Glejser tersebut menunjukkan nilai signifikan X1 (Kualitas Pelayanan) sebesar 0.332 dan X2 (Kualitas Produk) sebesar 0.878 yang memiliki nilai lebih dari 0.05

maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.

*b.* Uji Normalitas

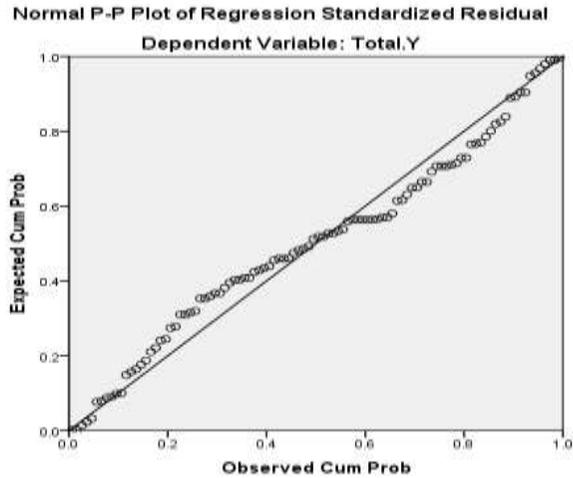
Uji Normalitas data adalah uji persyaratan tentang kelayakan data untuk dianalisis dengan menggunakan *statistic parametrik* atau *statistic nonparametrik*.<sup>12</sup>

Uji Normalitas menurut Priyanto jika signifikan (Asymp.sig)  $>0,05$  maka data residual berdistribusi normal dan jika signifikan (Asymp.sig)  $< 0,005$  maka data residual berdistribusi tidak normal. Adapun hasilnya bias dilihat pada tabel 4.13 Uji Normalitas, seperti berikut ini:

---

<sup>12</sup> Misbahuddin, *Analisis ...*, h. 17.

**Gambar 4.13**  
**Hasil Uji Normalitas Metode Uji Grafik**



*Sumber: Data Primer yang diolah Tahun  
2019*

**Tabel 4.14**

**Hasil Uji Normalitas Metode Uji  
Statistik Tabel**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.50908574
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.080
	Negative	-.092
Kolmogorov-Smirnov Z		.917
Asymp. Sig. (2-tailed)		.370

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

*Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2019*

Dilihat dari tabel 4.13 bahwa nilai Asymp Sig berada diatas 0.005, yang artinya data penelitian terdistribusi normal, dan variable di atas 0.005 yang artinya semua data pada masing-masing variable juga terdistribusi normal.

c. Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas berarti antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain dalam model saling berkorelasi linear, biasanya mendekati sempurna atau koefisien korelasinya tinggi bahkan satu.<sup>13</sup> Menurut Ghozali untuk mendeteksi ada atau tidak adanya Mutlikolonieritas maka dapat dilihat pada tabel Tolerance dan VIF. Jika Tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi Multikolonieritas.<sup>14</sup> Adapun hasilnya dapat di lihat dalam tabel 4.7 berikut ini:

---

<sup>13</sup> *Ibid*, h. 110.

<sup>14</sup> Ghozali, *Aplikasi ...*, h. 105.

**Tabel 4.15****Hasil Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.092	1.886		1.109	.270		
1 Kualitas pelayanan	.339	.063	.515	5.391	.000	.684	1.461
Kualitas produk	.141	.079	.171	1.792	.076	.684	1.461

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2019*

Dilihat dari tabel 4.15 diatas coefficientas dapat diketahui bahwa nilai signifikan, karena nilai tolerance > 0,1 (10%) dengan nilai 0.684 variabel kualitas pelayanan (X1) dan Variabel Kualitas

Produk dengan nilai 0.684 dan nilai VIF < 10. Variabel kualitas Pelayanan (X1) dengan nilai 1.461 dan kualitas Produk (X2) dengan nilai 1.461 yang memiliki nilai kurang dari 10.000. Sehingga dapat di artikan tidak terjadi Multikolinearitas antar variabel independen.

#### d. Uji Linieritas

Uji Linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebainya berbentuk linier, kuadrat atau kubik. Dengan uji linearitas akan memperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linier, kuadrat atau kubik.<sup>15</sup> Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.16, seperti berikut:

---

<sup>15</sup> *Ibid.* h. 166

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Linearitas**

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			154.103	11	14.009	5.659	.000
Kepuasan Nasabah * kualitas produk	Between Groups	Linearity	139.038	1	139.038	56.162	.000
		Deviation from Linearity	15.065	10	1.507	.609	.803
	Within Groups		217.857	88	2.476		
Total			371.960	99			

*Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2019*

Dilihat dari tabel 4.16 bahwa nilai *Deviation From Linearity sig.* adalah 0.803 lebih besar dari 0.05. maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Kualitas

pelayanan (X1) dan kualitas Produk (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

#### 4. Uji Statistik

##### a. Uji t

Uji t *test* atau t *Student* disebut juga uji t merupakan alat uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis komparatif dua sampel bila datanya berada pada skala interval atau rasio. Pengujian dengan menggunakan uji t ini tergolong dalam uji perbandingan (*komparatif*) yang bertujuan untuk membandingkan (membedakan) apakah rata-rata kedua kelompok yang di uji berbeda secara signifikan atau tidak. Fungsinya adalah untuk menguji kemampuan *generalisasi* (signifikan) hasil penelitian yang berupa perbandingan keadaan kelompok dari dua rata-rata sampel.<sup>16</sup> Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.17. Seperti berikut:

---

<sup>16</sup> Nanang, *Metode ...*, h. 179.

**Tabel 4.17**  
**Uji Statistika t**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.092	1.886		1.109	.270
Kualitas pelayanan	.141	.079	.171	1.792	.076
Kualitas produk	.339	.063	.515	5.391	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2019*

$$t_{tabel} = t_{(\alpha/2; n-k-1)} = (0.05/2; 100-2-1)$$

$$t_{tabel} = 0.025; 97 = 1.98397$$

**Keterangan**

$\alpha$  = Tingkat Signifikan

k = Jumlah Variabel Bebas

n = Jumlah Responden

dilihat dari tabel 4.17 Variabel Kualitas Pelayanan memperoleh Nilai t hitung sebesar 1.762 sedangkan nilai t tabel 1.98397, dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung 1.762 lebih besar dari t tabel 1.98397 dan nilai signifikan variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah sebesar 0,076 lebih besar dari 0,05 artinya antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Dilihat dari tabel 4.17 Variabel Kualitas Produk memperoleh Nilai t hitung sebesar 5.391 sedangkan nilai t tabel 1.98397, dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung 5.391 lebih besar dari t tabel 1.98397 dan nilai signifikan variabel Kualitas Produk (X2) adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya antara Variabel Kualitas Produk (X2) signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) maka  $H_0$  ditolak. Nilai t hitung terdapat nilai positif dan mempunyai hubungan searah

dengan kepuasan Nasabah (Y). jadi dapat di simpulkan bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan, semakin tinggi kepuasan nasabah.

b. Uji F

Uji F atau ANOVA merupakan sebuah alat uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis komparatif k sampel agar datanya berada pada skala interval atau rasio. Anova termasuk di kelompok *statistic parametris*. Penguji menggunakan anova ini tergolong dalam uji perbandingan (*komparatif*) yang bertujuan untuk membandingkan atau membedakan apakah rata-rata tiga kelompok atau lebih yang di uji berada secara signifikan atau tidak.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> NanAng, *Metode ...*, h. 182.

**Tabel 4.18**

**Hasil Uji Statistik F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	146.503	2	73.252	31.516	.000 <sup>b</sup>
Residual	225.457	97	2.324		
Total	371.960	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

*Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2019*

Dari tabel diatas Uji F terdapat nilai F sebesar 31.516 dengan probabilitas 0.000. karena nilai probalitas jauh lebih kecil dari 0.05, maka model regresi dapat di gunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah atau

mengetahui prediksi kualitas pelayanan dan kualitas produk secara Bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) yaitu mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai ( $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat amat terbatas. Nilai yang 54 mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hamper semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel terikat.<sup>18</sup> Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.19, seperti berikut:

---

<sup>18</sup>*Ibid*...h. 97.

**Tabel 4.19**

**Hasil Uji Statistik Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.628 <sup>a</sup>	.394	.381	1.52456

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2019*

Dari tabel 4.19 Uji R dalam model summary besar adjusted R<sup>2</sup> adalah 0.381, artinya bahwa ada hubungan antar variable independent dan variable dependen. Sedangkan besar adjusted 0.381 artinya variable independent mempengaruhi variable dependen sebesar 38.1%. sedangkan sisanya ( $100\% - 38.1\% = 0.619$ ) di pengaruhi oleh variable lain.

**5. Analisis Regresi Linier Berganda**

Regresi linier Berganda digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas

terhadap variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas.

Menurut Gujarati analisis regresi sebagai kajian terhadap hubungan satu variabel yang disebut sebagai variabel yang diterangkan (*the explained variable*) dengan satu atau dua variabel yang menerangkan (*the explanatory*).

Variabel pertama disebut juga sebagai variabel terikat dan variabel kedua disebut sebagai variabel bebas. Jika variabel bebas lebih dari satu, maka analisis regresi disebut regresi linear berganda. Disebut berganda karna pengaruh beberapa variabel bebas akan dikenalkan kepada variabel terikat. Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.20. seperti berikut:

**Tabel 4.20**

**Hasil Uji Regresi Liner Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.092	1.886		1.109	.270
1 Kualitas Pelayanan	.141	.079	.171	1.792	.076
Kualitas Produk	.339	.063	.515	5.391	.000

a. Dependent Variable:

*Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2019*

Dilihat dari tabel 4.20 uji regresi linear berganda terdapat nilai constant positif dengan nilai 2.092 menunjukkan pengaruh positif terhadap Variabel Independen Kualitas Pelayanan X1 dan Kualitas Produk X2. Apabila Variabel Kualitas Pelayannya X1 dan Variabel

Kualitas Produk X2 berpengaruh dalam satu satuan maka Variabel Dependen Kepuasan Nasabah terpenuhi.

Dari tabel 4.20 Koefisien Regresi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) terdapat nilai 0.141, artinya bernilai positif antar Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Dari tabel 4.20 Koefisien Regresi Variabel Kualitas Produk (X2) terdapat nilai 0.339, artinya bernilai positif antar Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

## **6. Pembahasan**

Penelitian dengan Judul Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariag KCP Demak, bertujuan untuk mengetahui apakah Kualitas pelayanan dan Kualitas Produk mempengaruhi Kepuasan nasabah. Oleh karena itu di bahas melalui masing-masing variable, diantaranya sebagai berikut:

**a. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank BRI Syariah KCP Demak.**

Dalam penelitian ini, kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini ditunjukkan dengan hasil pada uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1.762 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  1.98397, dapat disimpulkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  1.762 lebih besar 1.98397 dari  $t_{tabel}$  dan nilai signifikan Variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah sebesar 0,076 lebih besar dari 0,05 artinya antara Variabel Kualitas Pelayanan (X1) pengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan alasan nasabah tidak sering bertatap muka dengan karyawan dengan demikian nasabah tidak sepenuhnya merasakan Kualitas

Pelayanna yang diberikan karyawan terhadap nasabah, karna kualitas pelayanan dalam tabungan haji dimudah seperti nasabah bisa menabung melalui via tranver, dipandu atau di arahkan oleh tour yang mendampingi saat pelunasan pemberangkatan haji di Bank. Maka dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanna memiliki nilai positif yang mempunyai hubungan dengan kepuasan nasabah.

Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Desti Primasari Skripsi tahun 2016 terdapat nilai negative dan tidak signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BNI Syariah Ungaran tetapi terdapat hubungan searah dengan kepuasan nasabah sehingga diartikan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran. Selain itu ada juga penelitian yang dilakukan oleh

Adella Rianty tahun 2017 terdapat nilai positif dan signifikan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.

**b. Pengaruh Kualitas Produk Tabungan haji (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pada Bank BRI Syariah KCP Demak.**

Dalam penelitian ini, kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap Kepuasan Nasabah.

Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t variabel kualitas produk (X2) Berdasarkan tabel 4.17 Variabel Kualitas Produk memperoleh Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5.391 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  1.98397, dapat disimpulkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  5.391 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.98397 dan nilai signifikan Variabel Kualitas Produk (X2) adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya

antara Variabel Kualitas Produk (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan alasan Variabel Kualitas Produk berpengaruh penuh karena Kualitas Produk sesuai dengan apa yang di paparkan dalam media informasi pemasaran seperti web dan browser. Produk tabungan haji sesuai Syariat Islam untuk mengantisipasi adanya riba dalam tabungan haji dengan adanya nisbah bagi hasil yang saling menguntungkan sesuai dengan akad yang diterapkan yaitu akad Mudharabah Mutlaqah. Kualitas Produk juga berpengaruh signifikan karena memudahkan nasabah dalam bertransaksi mendaftar haji dan menyimpan dana untuk menunaikan ibadah haji dengan aman. Tabungan haji juga meringankan nasabah karena tidak adanya tuntutan untuk menabung.

Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Intan Kamila tahun 2017 terdapat nilai positif dan

signifikan antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah. Selain itu ada juga penelitian yang dilakukan oleh Rohaya Nasution Sktripsi tahun 2012 terdapat nilai positif dan signifikan antara Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.

**c. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk Tabungan Haji (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pada Bank BRI Syariah KCP Demak.**

Dalam penelitian ini, kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terdapat pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti bahwa Variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap terhadap Kepuasan Nasabah.

Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t variabel kualitas pelayanan (X1) Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1.762 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  1.98397,

dapat disimpulkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  1.762 lebih besar 1.98397 dari  $t_{tabel}$  dan nilai signifikan variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah sebesar 0,076 lebih besar dari 0,05 artinya antara Variabel Kualitas Pelayanan (X1) pengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Sedangkan hasil uji  $t$  variabel kualitas produk (X2) Berdasarkan tabel 4.17 Variabel Kualitas Produk memperoleh Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5.391 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  1.98397, dapat disimpulkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  5.391 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.98397 dan nilai signifikan Variabel Kualitas Produk (X2) adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya antara Variabel Kualitas Produk (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Kualitas layanan yang diberikan oleh bank diharapkan nasabah merasa puas dalam bentuk fasilitas Gedung yang mudah dijangkau, daya tangkap dalam cakap

berkomunikasi, kehandalan dalam menyelesaikan transaksi dengan cepat dan menyimpan dokumen dengan aman, dan jaminan karyawan juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh bank, maka nasabah akan semakin merasa puas terhadap layanan tersebut. Kualitas pelayanan harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan nasabah.

Kualitas produk yang diberikan oleh bank adalah keadaan dimana nasabah merasa produk yang digunakan sesuai dengan keinginan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhannya. Produk menjadi hal penting terhadap berkembang atau terkenalnya bank itu di lingkungan masyarakat. Jika bank ingin berkembang maka harus adanya Perkembangan teknologi, peningkatan persaingan global, serta kebutuhan dan keinginan pasar

mengharuskan perusahaan melakukan pengembangan produk yang terus-menerus.

Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muhammad Syairozi Skripsi tahun 2016 terdapat nilai positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan kualitas produk terhadap Kepuasan Nasabah. Selain itu pada penelitian yang dilakukan oleh Cocorda Istri Agung Krisna Dewi dan Gege Merta Sudiarta tahun 2018 terdapat nilai yang positif dan signifikan antara Variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan haji mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Demak. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui tahap pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner ke 100 nasabah tabungan haji dengan berbagai pernyataan dan pertanyaan dan di uji menggunakan aplikasi SPSS versi 21. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan haji KCP Demak. Hal ini ditunjukkan dengan hasil Variabel Kualitas Pelayanan (X1)  $t_{hitung}$  sebesar 1.762 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  1.98397. Sehingga semakin baik kualitas pelayannya yang diberikan maka semakin baik juga tingkat kepuasan nasabah pada Bank BRI

Syariah KCP Demak. Oleh karna itu  $H_0$  ditolak.

2. Variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan haji KCP Demak. Hal ini ditunjukkan dengan hasil Variabel Kualitas Produk ( $X_2$ )  $t_{hitung}$  5.391 sedangkan  $t_{tabel}$  1.98397. Sehingga semakin baik kualitas Produk yang diberikan maka semakin baik juga tingkat kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Demak. Oleh karna itu  $H_0$  ditolak.
3. Kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan haji secara perhitungan spss terdapat nilai positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Demak. Oleh karna itu karyawan Bank BRI Syariah KCP demak harus dapat mempertahankan pelayanan dan produk yang di berikan untuk nasabah dan dapat merubah lebih baik dari sebelumnya agar

menimbulkan sara kepuasan yang lebih dari apa yang di harapkan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya penelitian menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberi manfaat. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan, sebagai berikut:

### **1. Bagi Bank**

Untuk Bank BRI Syariah KCP Demak, Perlunya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah agar nasabah merasakan lebih puas dari apa yang diharapkan. Dan mempertahankan kualitas produk sesuai dengan apa yang dipasarkan sehingga dapat meyakinkan nasabah bahwa lambang Syariah bukan hanya label melainkan sistem yang benar sesuai dengan syariat Islam menghindari adanya riba dalam bertransaksi agar mendapat rahmat antar umat dan keadilan dalam sistem ekonomi.

## 2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi dan dapat melakukan penelitian yang sama dengan menambah variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini seperti biaya, religius dll.

### **C. Penutup**

Alkhamdulillah, Alkhamdulillah Hirobbil Alamin, Tak lupa saya Ucapan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmad, hidayat serta inayah-nya. Yang diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini. Saya sadar bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna dengan demikian saya harapkan adanya saran-saran demi kesempurnaan penelitian ini. Oleh karna itu saya tak lupa memajatkan doa semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis selanjutnya yang membaca dan membuat penelitian ini menjadi bahan referensi. Semoga kita memperoleh perlindungan darai Allah SWT di dunia maupun akhirat. Amin

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Aqila, Umy, *Panduan Praktik HAJI & UMRAH*, Al-Maghfirah Jl. Raya Munjul no.1. Cipayung: Jakarta Timur.

Erwan, Agus Purwanto, dan Dyah, Ratih  
Sulistiyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Pabrik dan Masalah-Masalah Sosial*, Yogyakarta: Gava Media, 2007.

Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*, Edisi 7, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.

Hasan, Ali, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

Huda dkk, *Pemasaran Syariah Teori Dan Aplikasi*, Edisi pertama, 2017, Kencana, Jl.

Kebayunan No.1, Tepos-cimanggis, Depok  
16457.

Juwandi, Hendy Irawan, *Kepuasan Pelayanan Jasa*,  
Jakarta: Erlangga, 2004.

Kamsir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010,  
Ed. Rev, Cet. 4; xvi, 322 hlm; 23 cm.

Kasiram, Moh, *Metodologi Penelitian Kualitatif  
dan Kuantitatif*, UIN-Maliki Press Malang,  
Cet.1: 2008.

Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*,  
Jakarta: Selemba Empat, edisi 3, 2014.

Lupiyoadi dkk, *Manajemen Pemasaran Jasa*,  
Selemba Empat, Jakarta: 2001.

Martono, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif:  
Analisis isi dan Analisis Data Sekunder*,  
Edisi. Revisi, Cet.3, Jakarta: Rajawali Pers,  
2012.

Misbahuddin, hasan iqbal, *Analisis Data Penelitian  
Dengan Statistik*, Edisi.2, Cet.2, Jakarta:  
Bumi Aksara, 2014.

Nuralam, Inggang Perwangsa, *Etika Pemasaran  
Dan Kepuasan Konsumen Dalam*

- Pemasaran Perbankan Syariah*, Malang: Indonesia, Cet. Ke-1, 2017.
- Rizal Yahya dkk, *Akutansi Perbankan Syariah*, Jakarta: Selempang Empat, 2014.
- Sjahdeini, Sutan Remy, *Perbankan Syariah Produk-Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya*, 2014.
- Selempang Empat, *Dasar-Dasar Manajemen Produksi & Oprasi*, Lalu sumayang, Jakarta: 2003.
- Sumarwan, Ujang, *Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapan Dalam Pemasaran*, Cet.4, Bogor: Ghalia Indonesia: 2017.
- Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, Edisi.2, Yogyakarta: 2009.
- Sarwono, Jonathan, *Metode Riset Skripsi: Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS)*, Jakarta: Gramedia, 2012.
- Syafi'i Antoni, Muhamad, "*Bank Syariah: dari Teori ke Praktek*", Cet.1, Jakarta : Gema Insani Press, 2001. Hal 153.

Totok Buudio Santoso, Sigit Triandar, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Selemba Empat, 2011.

Tatang Ary dkk, *Metode Penelitian Keuangan*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018, jilid.1.

Umar, Husein, *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997.

Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009, Edisi, 1-10.

## JURNAL

Basrah Saidami, Samsul Arifin, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Volume, 3, Nomer, 1, 2012.

Budi Herman “*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek Dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul*”, *Jurnal Manajemen Tori Dan Terapan*, Nomor 2, Agustus 2011.

Shandy Widjoyo Putro dkk “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap*

*Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Heppy Garden Surabaya*”, Jurnal Manajemen Pemasaran Volume 2, Nomer 1, 2014.

#### SKRIPSI

Ali Mahmudi “*Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di BMT Tumang Cabang Salatiga*”, Skripsi, Salatiga, Institut Agama Islam Negeri, 2015.

Destika Primasari “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Ib Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran*”, Skripsi, Salatiga, Institut Agama Islam Negeri, 2016.

Istiqomah “*Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus BTN Syariah Cabang Surakarta)*”. Skripsi, Surakarta, Institut Agama Islam Negeri, 2017.

Kartika Nur Rahmawati “*Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Bangsawan Klaten*”, Skripsi, Yogyakarta, Universitas Negeri, 2017.

Lailatul Zulfah “*Perngaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji Pada PT. BNI Syariah Tbk Cabang Jakarta Timur*”, Skripsi, Salatiga, Institut Agama Islam Negeri, 2008.

Rifka Ervaningroom “*Aplikasi Produk Tabungan Haji BRI Syariah iB Di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Demak*”, Tugas Akhir, Salatiga, Institut Agama Islam Negeri, 2016.

## WEB

Ahmad Zainuddin, “*Segerah Tunaikan Ibadah Haji, Sebelum Kerugian Melanda-Untaian Artikel “Menggapai Haji Mabror*”, bag. 04, [www.dakwahsunnah.com](http://www.dakwahsunnah.com), di akses 16 Maret 2019.

Cermati.com, “*TabunganHaji*”, <https://www.cermati.com>, diakses 1 Februari 2019.

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/kabupaten Demak](https://id.m.wikipedia.org/wiki/kabupaten_Demak), diakses 14 Januari 2019.

<http://demakkab.go.id>, diakses 14 Januari 2019.

<https://www.brisyariah.co.id>, diakses 20 Maret 2019.

Moneysmart.id/5 tabungan haji yang paling populer di Indonesia, diakses 14 Januari 2019.

Mythemeshop, “*Ketentuan Pembukaan Tabungan Haji BRI Syariah*”, <https://www-syariahbank-com.cdn.ampproject.org>, diakses 1 Februari 2019.

Orange Themes, “*Pengertian Ibadah Haji*”, <http://kantorurusanhaji.com>, di akses 14 Januari 2019.

Sutrisno, Sandra Pratama. *Pengertian Respon*. <https://pratamasandra-wordpress-com.cdn>. Diakses 9 Mei 2019.

Wikipedia. *Subjek Penelitian*. <https://id.m.wikipedia.org>. diakses 9 Mei 2019.

## **Daftar Riwayat Hidup**

### **I. Identitas**

Nama : Wakhidatul Ardiyah

Tempat/tanggal lahir : Demak, 31 Desember  
1997

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kebangsaan : Indonesia

Status Perkawinan : Belum Menikah

Alamat : Tb. Malang 005/006  
Purworejo Bonang Demak

No. Tlp : 085726401431

E-mail :  
Wakhidatulardiah31@gmail.com

### **II. Riwayat Pendidikan**

1. SDN 1 Purworejo Bonang Demak tahun 2003-2009
2. SMP Miftahul Ulum Boarding School tahun 2009-2012
3. MAN Demak tahun 2012-2015

# LAMPIRAN

## KUESIONER PENELITIAN

Dengan ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan untuk menyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih.

### Petunjuk Pengisian

Pada pertanyaan di bawah ini, Bapak/Ibu dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan memberi tanda (√) pada kotak yang sesuai dengan kondisi Bapak/ibu.

### Identitas Responden

Nama

.....

...

Jenis Kelamin :  Laki-laki

Perempuan

Umur :  17-22 tahun  23-28  
tahun  29-34 tahun

34-39 tahun  40-55  
tahun  56-61 tahun

62-67 tahun  68-73  
tahun  >74 tahun

- Pendidikan Terakhir :  SD  SMP Sederajat  
 SMA Sederajat  
 Akademi/Diplom  S1  S2  
 S3
- Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  
 Pegawai Negeri  Wiraswasta  
 Karyawan Swasta  Petani  
 Nelayan  
 Pedagang  Ibu
- Rumah Tangga  lain-lain.
- Pendapatan Perbulan :  < Rp.1.000.000  
 Rp.1.000.000 – Rp 2.500.000  
 Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000  
 Rp.5.000.000 – Rp.7.500.000  
 Rp.7.500.000– Rp 10.000.000  
 > Rp10.000.000

## **PETUNJUK PENGISIAN**

Silahkan bapak/ibu pilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi yang bapak/ibu rasakan, dengan cara memberikan (√) pada pilihan jawaban yang disediakan. Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut:

SangatTidakSetuju (STS)

skornya 1

TidakSetuju (TS)

skornya 2

Netral (N)

skornya 3

Setuju (S)

skornya 4

SangatSetuju (SS)

skornya 5

<b>PERNYATAAN</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>S</b> <b>S</b>
<b>A. Kualitas Pelayanan</b>					
1. Lokasi gedung Bank BRI Syariah KCP Demak yang strategis mudah di akses.					
2. Karyawan Bank BRI Syariah KCP Demak cakap dalam berkomunikasi dengan nasabah.					
3. Karyawan Bank BRI Syariaah KCP Demak mampu menyelesaikan transaksi dengan cepat.					
4. Karyawan Bank BRI Syariah KCP Demak menyimpan dokumen nasabah dengan baik dan aman.					
5. Karyawan Bank BRI Syariah KCP Demak melayani nasabah dengan penuh perhatian.					
<b>B. Kualitas Produk</b>					
6. Saya senang dengan layanan dan kinerja yang diberikan karyawan BRI Syariah KCP Demak					

7. Produk tabungan haji BRI Syariah KCP Demak terdapat biaya asuransi jiwa.					
8. Buku tabungan haji BRI Syariah KCP Demak memiliki bentuk yang elegan dan menarik.					
9. Produk tabungan haji BRI Syariah KCP Demak sesuai dengan syariat Islam yang menggunakan nakad Mudharabah Mutlaqah.					
10. Produk tabungan haji BRI Syariah KCP Demak dapat di miliki nasabah bertahun-tahun.					
11. Produk tabungan haji BRI Syariah KCP Demak melayani transaksi pelunasan haji.					
12. Produk tabungan haji BRI Syariah KCP Demak terdapat nisbah bagi hasil saling menguntungkan.					

13. Produk tabungan haji BRI Syariah sangat terkenal di masyarakat.					
<b>C. Kepuasan Nasabah</b>					
14. Menurut saya, BRI Syariah KCP Demak dapat menerima saran, pendapat, dan juga kritikan dari nasabah.					
15. Menurut saya, nasabah produk tabungan haji akan merasa puas terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk yang di berikan.					
16. Menurut saya, nasabah yang menggunakan produk tabungan haji mendorong calon nasabah untuk menggunakan tabungan haji BRI Syariah KCP Demak.					
17. Menurut saya, karyawan BRI Syariah KCP Demak akan memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.					

## Variabel Kualitas Pelayanan

IND 1	IND 2	IND 3	IND 4	IND 5	Total
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	4	16
4	5	5	4	5	23
5	5	3	4	5	22
4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	4	22
3	4	3	5	5	20
5	3	4	5	5	22
5	4	5	4	5	23
5	5	4	5	4	23
4	4	4	4	5	21
4	4	5	5	4	22
3	5	4	5	4	21
3	4	4	5	5	21
3	5	5	4	4	21
5	5	5	4	4	23
5	4	5	5	5	24
5	5	5	4	4	23
5	4	4	5	4	22
5	4	4	5	4	22
5	3	4	3	3	18
5	4	4	4	5	22

5	4	5	4	5	23
4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	5	23
4	4	5	4	5	22
3	4	4	3	4	18
3	4	3	4	4	18
3	4	4	5	4	20
4	5	5	5	5	24
5	4	4	4	5	22
5	5	5	4	5	24
4	5	4	4	4	21
3	4	4	4	3	18
4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	4	21
4	4	5	4	4	21
3	4	4	4	4	19
4	5	4	5	5	23
5	5	3	3	5	21
5	5	5	5	4	24
3	5	5	5	4	22
3	4	4	4	4	19
3	4	4	4	5	20
4	5	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	22
4	5	5	4	4	22
3	4	5	4	5	21
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25

3	4	4	4	3	18
5	5	5	5	5	25
3	3	3	4	3	16
4	4	5	4	4	21
4	5	4	4	5	22
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
5	5	4	3	4	21
5	5	4	4	5	23
5	5	5	5	4	24
5	5	5	5	4	24
5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
3	4	4	3	4	18
3	4	4	3	4	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	21
5	5	4	4	5	23
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19
3	4	4	4	4	19
3	4	4	4	4	19
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24

4	5	5	5	5	24
4	5	5	5	5	24
4	4	4	3	3	18
5	4	5	4	5	23
3	3	3	3	3	15
4	3	3	5	3	18
4	4	4	4	5	21
4	4	5	4	4	21
4	4	5	4	5	22
4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	5	22
4	4	5	5	5	23
3	4	4	5	4	20
3	4	4	5	4	20

### Variabel Kualitas Produk

IN D1	IN D2	IND 3	IN D4	IND 5	IN D6	IN D7	IN D8	Total
5	5	5	5	5	4	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	5	5	5	5	4	5	37
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	5	5	5	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	3	4	4	4	5	32

4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	4	5	5	4	38
5	5	5	4	4	4	5	4	36
5	4	4	5	5	5	5	5	38
4	4	4	4	4	5	4	4	33
5	5	4	3	4	5	5	5	36
4	4	5	4	4	4	3	5	33
4	4	5	4	5	4	4	5	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	5	4	4	5	34
5	4	4	5	4	5	5	4	36
5	5	5	4	4	5	5	4	37
5	5	5	4	5	5	5	5	39
5	5	4	5	5	5	5	5	39
4	5	5	5	5	4	5	5	38
5	5	5	5	5	5	4	4	38
4	5	3	5	5	5	3	3	33
5	5	4	5	4	4	5	5	37
5	5	4	5	5	5	5	5	39
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	5	4	4	33
3	5	4	4	4	5	4	5	34
3	4	4	4	4	4	4	4	31
4	4	3	4	4	4	4	4	31
5	5	5	5	4	5	5	4	38
4	5	4	4	5	5	4	3	34
5	5	5	4	5	5	4	5	38
4	4	4	4	5	5	4	4	34

5	5	3	4	4	4	5	5	35
4	4	4	5	5	5	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	5	4	5	5	4	5	35
3	4	4	5	4	5	4	5	34
5	5	4	4	4	3	3	5	33
5	5	5	3	4	4	3	5	34
5	5	5	4	4	5	5	5	38
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	5	4	5	5	5	36
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	5	5	5	5	5	5	38
4	4	4	3	4	4	4	4	31
5	4	4	4	4	5	5	4	35
4	5	3	4	5	4	5	4	34
3	4	5	5	5	5	5	5	37
5	5	3	3	3	5	5	5	34
5	5	5	3	4	5	5	5	37
4	5	4	5	4	5	4	4	35
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	5	5	5	5	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	5	5	5	5	3	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	3	5	5	5	5	38

5	5	5	4	4	4	5	5	37
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	3	4	4	4	4	31
4	4	4	3	4	4	4	3	30
3	4	4	3	4	3	4	4	29
3	4	4	4	4	4	4	4	31
3	4	4	5	5	4	4	3	32
4	4	4	4	4	4	4	3	31
4	4	4	4	5	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	5	33
4	4	5	4	4	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	5	4	5	5	4	4	33
4	3	4	4	4	4	4	4	31
4	5	4	4	4	4	4	4	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	4	5	5	5	5	5	38
5	4	4	5	5	5	5	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	4	4	4	4	4	4	33
5	4	5	4	4	5	4	4	35
4	3	3	4	4	4	4	4	30
5	3	5	3	5	3	5	5	34
4	5	5	5	5	4	5	5	38
4	5	5	5	5	4	5	5	38
4	4	4	5	5	5	5	5	37
4	4	4	5	5	5	5	5	37
5	5	3	5	5	5	5	5	38

5	5	3	4	4	4	5	4	34
4	4	5	4	4	4	4	4	33
4	4	4	5	5	5	5	5	37
3	4	4	5	5	5	4	4	34
3	4	4	5	5	5	4	4	34

### **Kepuasan Nasabah**

IND 1	IND 2	IND 3	IND 4	Total
5	5	5	4	19
4	4	4	3	15
5	5	5	4	19
5	4	4	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
3	4	3	4	14
3	4	3	4	14
4	4	4	4	16
5	4	4	5	18
5	5	4	5	19
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
4	4	5	4	17
4	5	4	5	18
4	4	5	4	17
4	5	5	5	19

4	5	5	5	19
5	4	5	4	18
4	5	5	5	19
4	5	5	3	17
5	5	5	5	20
5	3	4	5	17
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	5	4	3	16
4	5	4	4	17
5	4	4	5	18
3	4	4	4	15
3	4	4	5	16
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
4	3	3	5	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	5	5	5	19
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16

4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
4	4	5	5	18
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
3	4	4	5	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
5	5	5	4	19
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14
3	4	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	5	5	3	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
3	3	4	4	14

4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
5	4	4	5	18
5	4	4	5	18
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	3	3	3	13
5	5	5	5	20
3	3	3	5	14
4	3	3	4	14
4	4	5	5	18
4	4	5	5	18
4	5	4	5	18
4	5	5	4	18
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	4	5	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20

## Data Identitas Nasabah

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan
1	Sokib	Laki-laki	40-55	SD	Wiraswasta	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000
2	Nasirotnun	Perempuan	40-55	SD	Pedagang	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
3	Suyatinah	Perempuan	40-55	SD	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 1.000.000
4	Suparsono	Laki-laki	40-55	SMP	Nelayan	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
5	Asripah	Perempuan	40-55	SD	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 1.000.000
6	Maura Ika O	Perempuan	34-39	SMA	Pedagang	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000
7	Subechi	Laki-laki	40-55	SMA	Wiraswasta	>Rp. 10.000.000
8	Soeharwanto	Laki-laki	40-55	S1	Wiraswasta	Rp. 7.500.000 - Rp. 10.000.000
9	Masripah	Perempuan	40-55	SMA	Wiraswasta	>Rp. 10.000.000
10	Suhimu	Laki-laki	34-39	SMA	Pedagang	Rp. 5.000.000 - Rp. 7.500.000
11	Taufik Riyadi	Laki-laki	23-28	SMP	Wiraswasta	Rp. 7.500.000 - Rp. 10.000.000
12	Sahli	Laki-laki	34-39	SMA	Pedagang	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000
13	Nur Yanto	Laki-laki	34-38	SMA	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
14	Muamirah	Perempuan	29-34	SMA	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
15	Sulilo Purnuji	Laki-laki	40-55	SMA	Wiraswasta	>Rp. 10.000.000
16	Tri Ambarwati M	Perempuan	40-55	S1	Pegawai Negeri	Rp. 7.500.000 - Rp. 10.000.000
17	Faisol Hakim	Laki-laki	40-55	S1	Wiraswasta	>Rp. 10.000.000
18	Hardita	Perempuan	34-39	S1	Karyawan Swasta	Rp. 5.000.000 - Rp. 7.500.000
19	Indah Khurma Sari	Perempuan	29-34	S1	Karyawan Swasta	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000
20	Anisatun Nafiah	Perempuan	23-38	S1	Karyawan Swasta	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000
21	M. Riza A.S	Laki-laki	23-28	S1	Pegawai Negeri	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000
22	Chonyatun	Perempuan	40-55	SMP	Wiraswasta	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000
23	Jalmono	Laki-laki	40-55	SMA	Karyawan Swasta	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000
24	Abdul Khalid	Laki-laki	34-39	SMA	Pedagang	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000
25	Muhammad Sholeh	Laki-laki	40-55	S1	Pegawai Negeri	Rp. 5.000.000 - Rp. 7.500.000

26	M. Akhsanul F	Laki-laki	23-28	SMA	Karyawan Swasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
27	Hj. Sumarti	Perempuan	40-55	SMA	Wiraswasta	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000
28	Kosiyah	Perempuan	40-55	SD	Pedagang	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
29	Kustiyaniingsih	Perempuan	34-39	S1	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 1.000.000
30	Aris Sukanto	Laki-laki	34-39	S1	Karyawan Swasta	Rp. 5.000.000 - Rp. 7.500.000
31	Sni Suyati	Perempuan	40-55	SMP	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 1.000.000
32	Muslih	Laki-laki	40-55	SMA	Petani	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
33	Syaniful Kamal	Laki-laki	40-55	SD	Nelayan	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
34	Ngatripah	Perempuan	40-55	SD	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 1.000.000
35	Nastain	Laki-laki	40-55	S1	Lain-lain	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
36	Eni Yuniawati	Perempuan	40-55	SMA	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 1.000.000
37	Mami	Perempuan	40-55	SD	Karyawan Swasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
38	Tukiman	Laki-laki	40-55	SD	Petani	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
39	Siti Mahmudah	Perempuan	34-39	SMA	Petani	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
40	Ahmad Zami	Laki-laki	23-28	S2	Wiraswasta	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000
41	Zulfatul Fachiroh	Perempuan	23-28	Diploma	Wiraswasta	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000
42	Kasminah	Perempuan	40-55	SD	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 1.000.000
43	Samiran	Laki-laki	40-55	SD	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 -
44	Nahrowi	Laki-laki	40-55	S1	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
45	Siti Khosy'ah	Perempuan	29-34	Diploma	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
46	Mustofa	Laki-laki	40-55	SMP	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
47	Fahrozi	Laki-laki	40-55	SD	Karyawan Swasta	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000
48	Kiswati	Perempuan	34-39	SMP	Karyawan Swasta	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000
49	Rukamah	Perempuan	56-61	SD	Petani	< Rp. 1.000.000
50	Hj. Mustaimah	Perempuan	40-55	S2	Wiraswasta	>Rp. 10.000.000
51	Samsul	Laki-laki	34-39	S1	Karyawan Swasta	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000
52	Syamil	Laki-laki	34-39	SMA	Wiraswasta	Rp. 2.500.000 -

53	Febri. B	Laki-laki	34-39	S1	Pegawai Negen	Rp. 5.000.000 Rp. 2.500.000 -
54	Sulkhan	Laki-laki	34-39	SMP	Karyawan Swasta	Rp. 5.000.000 Rp. 1.000.000 -
55	Khomsatun	Perempuan	34-39	SMP	Karyawan Swasta	Rp. 2.500.000 Rp. 1.000.000 -
56	Mita. A	Perempuan	34-39	S1	Karyawan Swasta	Rp. 2.500.000 Rp. 2.500.000 -
57	Siti Muzaroah	Perempuan	40-55	SD	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 5.000.000 Rp. 1.000.000
58	Ivana Vicky Ardiani	Laki-laki	34-39	S1	Pegawai Negen	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000
59	Muniroh	Perempuan	40-55	SD	Pedagang	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
60	Lulul Nasiah	Perempuan	34-39	SMP	Pedagang	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
61	Surotun	Perempuan	40-55	SMP	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 1.000.000
62	Khoiril Anwar	Laki-laki	23-28	SMA	Pegawai Negen	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000
63	Wardatun Nisa'	Perempuan	17-22	SMP	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 1.000.000
64	Sii Rahayu	Perempuan	40-55	SMA	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 1.000.000
65	Dewi Sarah	Perempuan	40-55	SD	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
66	Ahmad Khotim	Laki-laki	40-55	SD	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
67	Khoyumah	Perempuan	40-55	SD	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 1.000.000
68	Amron SH	Laki-laki	40-55	S1	Karyawan	Rp. 2.500.000 -
69	Noor Izzah	Perempuan	40-55	SD	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 1.000.000
70	Maryanto	Laki-laki	29-34	SMA	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
71	Siwanto	Laki-laki	34-39	SMA	Wiraswasta	< Rp. 1.000.000
72	Nur Hayati	Perempuan	34-39	SMA	Pedagang	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
73	Putikah	Perempuan	34-39	SD	Pedagang	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
74	Dewi Ikromawati	Perempuan	23-28	S1	Karyawan Swasta	< Rp. 1.000.000
75	Mujono	Laki-laki	40-55	SMP	Petani	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000
76	Syaefudin	Laki-laki	34-39	S1	Pegawai Negen	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000
77	Hajar Nur Fitroh	Perempuan	29-34	S1	Karyawan Swasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
78	Taufiqy	Laki-laki	17-22	SMP	Pelajar	< Rp. 1.000.000

	Rohman					
79	Fariqah	Perempuan	23-28	Diploma	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 1.000.000
80	Muhammad Iyas	Laki-laki	34-39	S1	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
81	Sofiyatan	Perempuan	34-39	SD	Ibu Rumah Tangga	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000
82	Saekol Hadi	Laki-laki	40-55	SD	Nelayan	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000
83	A. Fauzan	Laki-laki	34-39	SMP	Nelayan	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
84	Durrotun Nafisah	Perempuan	29-34	SD	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 1.000.000
85	Sotopo	Laki-laki	56-61	SD	Petani	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
86	Siti S	Perempuan	56-61	SD	Petani	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
87	Abdul Basir	Laki-laki	29-34	SMP	Nelayan	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
88	Sulistiwati	Perempuan	23-28	SMP	Lain-lain	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
89	Ery. W. R	Laki-laki	23-28	S1	Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
90	Haris T. N	Laki-laki	23-28	S1	Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
91	Agus Winarno	Laki-laki	56-61	SMP	Wiraswasta	Rp. 5.000.000 - Rp. 7.500.000
92	Rukimah	Perempuan	40-55	SD	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 1.000.000
93	Moh. Fdholi	Laki-laki	29-34	SMA	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
94	Umi Khulsum	Perempuan	23-28	SMA	Pedagang	Rp. 1.000.000 -
95	Sulasih	Perempuan	56-61	SD	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 1.000.000
96	Amin Ciptadi	Laki-laki	40-55	SMA	Pedagang	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
97	Rukimah	Perempuan	29-34	SD	Pedagang	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
98	Sukarno	Laki-laki	56-61	SD	Petani	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
99	Atis Susanti	Laki-laki	40-55	SMA	Nelayan	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
100	Nur Hidayah	Perempuan	29-34	SD	Pedagang	< Rp. 1.000.000

## Uji validitas

Variabel kualitas pelayanan

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	5

Variabel kualitas produk

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	8

Kepuasan nasabah

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	4

## Uji reabilitas

Kepuasan nasabah						
Correlations						
		Kepuasan.Nasabah1	Kepuasan.Nasabah2	Kepuasan.Nasabah3	Kepuasan.Nasabah4	Total.Y
Kepuasan.Nasabah1	Pearson Correlation	1	.465**	.553**	.473**	.810**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan.Nasabah2	Pearson Correlation	.465**	1	.614**	.278**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan.Nasabah3	Pearson Correlation	.553**	.614**	1	.390**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan.Nasabah4	Pearson Correlation	.473**	.278**	.390**	1	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total.Y	Pearson Correlation	.810**	.760**	.830**	.690**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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



	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kualitas Produk7	Pearson Correlation	.469**	.309**	.171	.300**	.254*	.374**	1	.471**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.089	.002	.011	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kualitas Produk8	Pearson Correlation	.298**	.281**	.318**	.152	.255*	.218*	.471**	1	.603**
	Sig. (2-tailed)	.003	.005	.001	.131	.011	.029	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total.X2	Pearson Correlation	.571**	.641**	.562**	.623**	.608**	.649**	.679**	.603**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

		Kepuasan.Nasabah1	Kepuasan.Nasabah2	Kepuasan.Nasabah3	Kepuasan.Nasabah4	Total.Y
Kepuasan.Nasabah1	Pearson Correlation	1	.465**	.553**	.473**	.810**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan.Nasabah2	Pearson Correlation	.465**	1	.614**	.278**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan.Nasabah3	Pearson Correlation	.553**	.614**	1	.390**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan.Nasabah4	Pearson Correlation	.473**	.278**	.390**	1	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total.Y	Pearson Correlation	.810**	.760**	.830**	.690**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

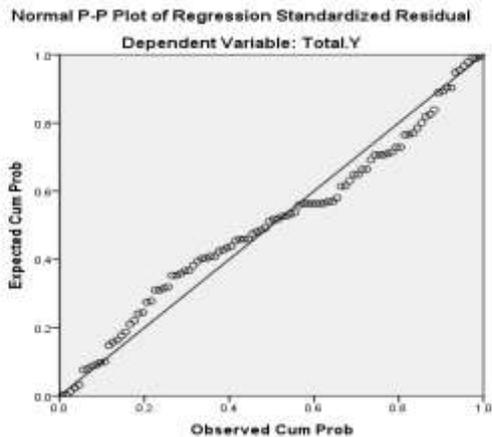
## Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized		Standardized	T	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.978	1.301		1.520	.132
	Kualitas Pelayanan	-.053	.054	-.119	-.975	.332
	Kualitas Produk	.007	.043	.019	.153	.878

a. Dependent Variable: ABS\_RES

## Uji normalitas



## Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.092	1.886		1.109	.270		
Kualitas pelayanan	.339	.063	.515	5.391	.000	.684	1.461
Kualitas produk	.141	.079	.171	1.792	.076	.684	1.461

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.50908574
	Absolute	.092
Most Extreme Differences	Positive	.080
	Negative	-.092
Kolmogorov-Smirnov Z		.917
Asymp. Sig. (2-tailed)		.370

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Uji linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			154.103	11	14.009	5.659	.000
Kepuasan Nasabah * kualitas produk	Between Groups	Linearity	139.038	1	139.038	56.162	.000
		Deviation from Linearity	15.065	10	1.507	.609	.803
Within Groups			217.857	88	2.476		
Total			371.960	99			

## Uji Statistik t

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.092	1.886		1.109	.270
	Kualitas pelayanan	.141	.079	.171	1.792	.076
	Kualitas produk	.339	.063	.515	5.391	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Uji Statistik F

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.628 <sup>a</sup>	.394	.381	1.52456

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	146.503	2	73.252	31.516	.000 <sup>b</sup>
	Residual	225.457	97	2.324		
	Total	371.960	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

## Uji Regresi linear berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.092	1.886		1.109	.270
1 Kualitas Pelayanan	.141	.079	.171	1.792	.076
1 Kualitas Produk	.339	.063	.515	5.391	.000

a. Dependent Variable: