



PENULIS
Rio Budi Tama Putra Dumadi

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI KASUS BANK BSI
KC ADAM MALIK BENGKULU**



Editor
Eka Sri Wahyuni, S.E. MM
Citra Liza, M.Si

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI
KASUS BANK BSI KC ADAM MALIK BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Negeri Islam Fatmawati Sukarno Bengkulu Untuk
Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Rio Budi Tama Putra Dumadi

1911140162

**PROGRAM STUDI PRBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
2024 M /1444 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

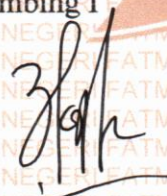
Tugas Akhir dengan berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BSI KC Adam Malik)” yang disusun oleh :

Nama : Rio Buditama Putra D
Nim : 1911140162
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk tugas Akhir : Skripsi

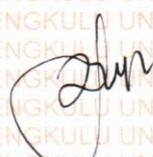
Telah di periksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karna itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 15 Oktober 2024 M
12 Rabiul Akhir 1446 H

Pembimbing I

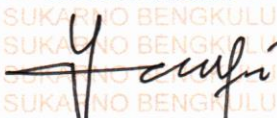

Eka Sri Wahyuni, S.E. MM
NIP. 197705092008012014

pembimbing II


Citra Liza, M.Si
NIP. 198710252020122006

Mengetahui

Ketua Jurusan



Yenti Sumarni, M.M

NIP. 197904162007012020



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172

Faksimili (0736) 51171-51172

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada BSI KC Adam Malik)” yang disusun oleh:

Nama : Rio Buditama Putra Dumadi

Nim : 1911140162

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 18 Desember 2025

Dinyatakan LULUS, Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).Bengkulu, Desember 2025
M_Jumadil Akhir 1447 H

Tim Sidang Munaqosyah

Ketua

Romi Adefio Setiawan, M.A. Ph.D

NIP. 198312172014031001

Penguji 1

Romi Adefio Setiawan, M.A Ph.D

NIP. 198312172014031001

Sekretaris

Citra Liza, M.Si

NIP. 198710252020122006

Penguji 2

Yunida Een Friyanti, M.Si

NIP. 19810122015032003

Mengetahui

Dekan

Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag
~~NIP. 197412022006042001~~

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BSI KC Adam Malik Bengkulu)”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebut nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Desember 2025



Rio Buditama Putra D

NIM. 1911140162

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Nasabah Studi Kasus BSI KC Adam Malik Bengkulu

Oleh Rio Budi Tama Putra Dumadi, NIM. 1911140162

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Adam Malik Bengkulu. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, data pokok yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan berdasarkan angket pada 80 orang responden. Besaran pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk diketahui berdasarkan analisis regresi linier berganda. Sedangkan untuk menguji hipotesis digunakan uji parsial t dan uji simultan F. Hasil analisis menggunakan regresi linier berganda menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan 1% dapat meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,223% dan peningkatan kualitas produk menabung 1% dapat meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,714%. Melalui uji t diketahui bahwa secara parsial kualitas pelayanan dan kualitas produk menabung signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah karena signifikansi t hitung variabel kualitas pelayanan $2,075 \geq t$ tabel pada tingkat keyakinan 95% atau alpha 0,05 yang hanya 1,671 dan variabel kualitas produk mempunyai t hitung $6,959 \geq t$ tabel pada tingkat keyakinan 95% atau alpha 0,05 yang hanya 1,671. Begitu juga dengan hasil uji F yang menunjukkan F hitung $28,267 \geq F$ tabel pada tingkat keyakinan 95% atau alpha 0,05 yang hanya 2,72. Maka hipotesis terbukti, yakni secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, kualitas produk, kepuasan

ABSTRACT

**The Influence of Service Quality and Product Quality on
Customer Satisfaction Case Study of BSI KC Adam Malik
Bengkulu**

By Rio Budi Tama Putra Dumadi, NIM. 1911140162

The aim of this research is to determine the influence of service quality and product quality on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KC Adam Malik Bengkulu. This research is quantitative research, the main data used is primary data collected based on questionnaires from 80 respondents. The magnitude of the influence of service quality and product quality is known based on multiple linear regression analysis. Meanwhile, to test the hypothesis, the partial t test and simultaneous F test were used. The results of the analysis using multiple linear regression showed that a 1% increase in service quality could increase customer satisfaction by 0.223% and a 1% increase in savings product quality could increase customer satisfaction by 0.714%. . Through the t test, it is known that partially service quality and savings product quality significantly influence customer satisfaction because the significance of the t count of the service quality variable is $2.075 \geq t$ table at the 95% confidence level or alpha 0.05 which is only 1.671 and the product quality variable has a t count of $6.959 \geq t$ table at a 95% confidence level or alpha 0.05 which is only 1.671. Likewise with the F test results which show calculated F $28.267 \geq F$ table at a 95% confidence level or alpha 0.05 which is only 2.72. So the hypothesis is proven, namely that service quality and product quality partially and simultaneously have a significant positive effect on customer satisfaction.

Keywords: Service quality, product quality, satisfaction

MOTTO

Allah Tidak Membebani Seseorang Melainkan Sesuai Dengan
Kesanggupannya

(QS. Al-Baqarah Ayat 286)

Dalam perjalanan menuju impian, kita mungkin terjatuh berkali-kali. Namun, bukan jumlah jatuh yang menentukan kisah kita, melainkan keberanian untuk bangkit kembali. Setiap kali kita tersungkur, kita belajar. Setiap kali kita bangkit, kita bertumbuh.

Tujuh kali jatuh hanyalah ujian bagi mereka yang bermimpi besar. Kedelapan kalinya bangkit adalah bukti bahwa semangat kita tak tertandingi. Ingatlah perjuangan terberat selalu menghasilkan kemenangan termanis. Maka tegakkan kepalamu, kuatkan hatimu dan bangkitlah sekali lagi. Karena dalam dirimu ada kekuatan yang melampaui segala rintangan.”

(Rio Buditama Putra D)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas kenikmatan dan karunia-Nya serta kepada orang-orang yang selalu menemaniku dan mendoakanku untuk mencapai cita-cita. Dengan rasa bangga dan bahagia, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya Ayah Andri MD dan Ibu Rosminarti yang selalu mendukung saya dan mendoakan anaknya supaya berhasil dan selalu memberikan semangat yang luar biasa terhadap saya dalam hal apapun, dan tanpa jasa mereka saya bukan siapa-siapa.
2. Teruntuk diriku sendiri terima kasih karena sudah kuat dan bertahan sampai titik ini. kamu mengetahui bahwa ini tidak mudah tapi dengan penuh perjuangan hingga kamu mampu melewati ini semua. kamu hebat langkah demi langkah kamu lalui sampai kamu berhasil menyelesaikan apa yang menjadi tanggung jawab kamu.
3. Teruntuk Support system saya Aisyah Nur Syafitri terimakasih selama ini sudah selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa.
4. Teruntuk Adek ku M Rezky dan M Dhani terimakasih selama ini sudah selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa.
5. Teruntuk teman, teman segala hal yang selalu menjadi support sistem untuk saya Yoga Saputra dan Oktario Putama terimakasih telah menemani saya dalam segala apapun.
6. Teruntuk teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah Kelas E Angkatan 2019 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas kebersamaannya selama masa kuliah.
7. Dan Almamater kebanggaan Univesitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat serta rahmatnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Mekanisme Retrukturisasi Pembiayaan Pada Akad Pembiayaan Murabahah Dalam Upaya Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah (Studi Kasus BSI KC Adam Malik Bengkulu)” shalawat serta salam tak lupa juga kita sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita ke jalan yang benar yang telah di ridhoi oleh Allah SWT.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana (S.E) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno (UINFAS) Bengkulu. Pada proses penulis skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan bimbingan serta nasihat dari berbagai pihak dengan demikian penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd, selaku Rektor UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Dr. H. Supardi M, Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

3. Katri Pramadeka, S.EI.,M.E.I, selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu
4. Eka Sri Wahyuni S.E., MM selaku pembimbing I dan Citra Liza, M.Si selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orang tua Penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xI
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7

	E. Manfaat Penelitian.....	7
	F. Penelitian Terdahulu.....	8
	G. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II	KAJIAN TEORI	
	A. Landasan Teori.....	16
	B. Kerangka Berpikir.....	36
	C. Hipotesis.....	38
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	39
	B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	40
	C. Populasi dan Sampel.....	40
	D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	44
	E. Variabel dan Definisi Operasional.....	45
	F. Instrumen Penelitian.....	47
	G. Uji Validitas dan Reliabelitas.....	51
	H. Uji Asumsi Klasik.....	53
	I. Pengujian Statistik.....	57
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian.....	60
	B. Analisis Data.....	74
	C. Pembahasan.....	91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.2 Pilihan Jawaban, Skor Jawaban dan Makna Skor Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) dan Variabel X2 (Kualitas Produk).....	48
Tabel 3.3 Pilihan Jawaban, Skor Jawaban dan Makna Skor Variabel Y (Kepuasan Nasabah)	49
Tabel 3.4 Kategori Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) , dan Variabel X2 (Kualitas Produk).....	50
Tabel 3.5 Kategori Variabel Y (Kepuasan Nasabah)	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	64
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Skor dan Rata-Rata Skor Jawaban Pertanyaan Berhubungan Dengan Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Skor dan Rata-Rata Skor Jawaban Pertanyaan Berhubungan Dengan Kualitas Produk.....	69
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Skor dan Rata-Rata Skor Jawaban Pertanyaan Berhubungan Dengan Kepuasan Nasabah.....	72
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y).....	74

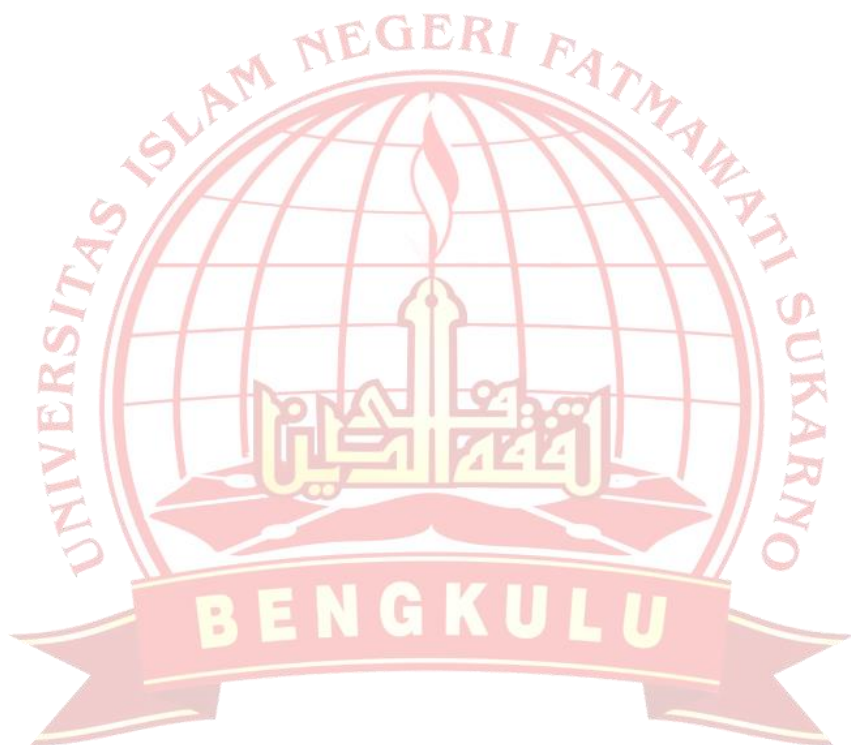
Hasil Uji Reliabelitas Kualitas Pelayanan

Tabel 4.6	(X1), Kualitas Produk (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y).....	78
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas.....	82
Tabel 4.8	Nilai Constanta, Koefisien Regresi, Nilai t Hitung, Nilai R ² Serta Signifikansinya.....	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	37
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Penelitian
- Lampiran 3. Hasil Olah Data
- Lampiran 4. Tabel Nilai-Nilai r Product Moment
- Lampiran 5. Tabel Nilai-Nilai Dalam Distribusi t
- Lampiran 6. Tabel Nilai-Nilai Untuk Distribusi F
- Lampiran 7. Tabel Durbin-Watson 0,05 Level of Significance
- Lampiran 8. Form Validasi
- Lampiran 9. Daftar Hadir Seminar proposal
- Lampiran 10. Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 11. Surat Keterangan Plagisi
- Lampiran 12. Surat Keterangan SKPI
- Lampiran 13. Blanko Nilai Komprehensif
- Lampiran 14. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 15. Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 16. Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I dan II
- Lampiran 17. Nilai Bobot Skripsi