

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PENERAPAN
NILAI ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG
PEMBANTU TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



OLEH

NILA NADHIROH
NIM. 2823123108

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) TULUNGAGUNG**

2016

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PENERAPAN
NILAI ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG
PEMBANTU TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Strata Satu Sarjana Perbankan Syariah (S.E.Sy)



NILA NADHIROH
NIM. 2823123108

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) TULUNGAGUNG
2016**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” yang ditulis oleh Nila Nadhiroh (2823123108) ini telah diperiksa dan disetujui serta layak diujikan.

Tulungagung, 29 April 2016

Pembimbing,



H. Dede Nurohman, M.Ag.
NIP. 19711218 200212 1 003

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



MUHAMAD AQIM ADLAN, M.E.I

NIP. 19740614 200801 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PENERAPAN NILAI ISLAM
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT
INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Disusun Oleh

NILA NADHIROH

NIM. 2823123108

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 12 Mei 2016 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Perbankan Syariah

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Penguji :

Muhamad Aqim Adlan, M.E.I
NIP. 19740614 200801 1 008

Penguji Utama :

Muhammad Aswad, S.Ag., M.A
NIP. 19750614 200801 1 009

Sekretaris Penguji :

H. Dede Nurohman, M.Ag.
NIP. 19711218 200212 1 003

Tanda Tangan

.....

.....

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Tulungagung



H. Dede Nurohman, M.Ag.
NIP. 19711218 200212 1 003

Surat Pernyataan Keaslian Tulisan/ Skripsi

Yang bertandatangan dibawah ini saya:

Nama	Nila Nadhiroh
Nim	2823123108
Jenjang	Sarjana (Strata- 1)
Fakultas	Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Dan apabila terbukti terdapat sebagian atau keseluruhan data yang fiktif dan/atau plagiasi atau autoplajiasi, maka saya siap menerima sanksi akademik yang diberikan. Demikian surat pernyataan ini saya buat tanpa ada paksaan dari siapapun.

Tulungagung, 29 April 2016



Nila Nadhiroh

Nim. 2823123108

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ
٢٧

27. Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui. (QS. Al-‘Anfaal: 27)¹

PERSEMBAHAN

¹ Departemen Agama Republik Indonesia, Al- Qur'an dan Terjemahannya, (Jakarta: Darussalam, 2002)., hal. 180

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Allah SWT pencipta langit dan bumi, mudah-mudahan Engkau memberi keridhoan dan ampunan kepada hamba.

Ayahanda dan Ibunda tercinta, yang aku hormati, yang aku sayangi dan aku banggakan yang telah membesarkanku, membimbingku, merawatku dan mendidikku, serta yang telah memberi ketulusan atas limpahan do'a bagiku.

*Adikku Moh. Aqtadhiya Fiza Daroini yang aku sayangi dan aku banggakan yang selalu senantiasa mendoakan kakakmu ini.
Moh. Anda Kumala yang senantiasa memberikan motivasi atas terselesainya skripsi ini.*

Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) terimakasih atas pengetahuan yang diberikan selama ini.

Seluruh Stakeholder Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung yang telah membantu memberikan informasi kepada kami agar terselesainya skripsi ini dengan tepat waktu.

Teman-teman ku jurusan perbankan syari'ah (PS-D) 2012 yang selalu memotivasi satu sama lain, dan terimakasih atas rasa kekeluargaannya selama ini, semoga silaturahmi tetap terjalin.

*Almamaterku IAIN Tulungagung
Serta semua pihak yang turut memberikan semangat dan do'a*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala karunianya sehingga laporan penelitian ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga senantiasa abadi tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, dan umatnya.

Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi ini maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Maftukhin, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung.
2. Bapak H. Dede Nurohman, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung.
3. Bapak M. Aqim Adlan, M.E.I selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah (PS) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung.
4. Bapak H. Dede Nurohman, M.Ag selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan koreksi sehingga penelitian dapat terselesaikan.
5. Segenap Bapak/Ibu Dosen IAIN Tulungagung yang telah membimbing dan memberikan wawasannya sehingga studi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Septi selaku Sub Branch Manajer Bank Muamalat Tulungagung yang telah memberikan izin tempat penelitian sehingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami dan seluruh stakeholder yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu terlaksananya penelitian ini.

8. Semua pihak yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan baik moril maupun materiil, sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Dengan penuh harap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT dan tercatat sebagai amal shalih. Akhirnya, karya ini penulis suguhkan kepada segenap pembaca, dengan harapan adanya saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi perbaikan. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT.

Tulungagung, 29 April 2016

Peneliti

Nila Nadhiroh

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Penggunaan Produk Bank Muamalat.....	4
Tabel 2.1: Perbedaan Bank syariah dan Bank Konvensional.....	30
Tabel 2.2: Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 3.1: Kisi-kisi instrument penelitian	52
Tabel 4.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	72
Tabel 4.3: Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan	73
Tabel 4.4: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	74
Tabel 4.5: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	76
Tabel 4.6: Karakteristik Berdasarkan lama Menjadi Nasabah.....	77
Tabel 4.7: Deskripsi Variabel Kualitas Produk	79
Tabel 4.8: Deskripsi Variabel Penerapan Nilai Islam	79
Tabel 4.9: Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah	80
Tabel 4.10: Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk	80
Tabel 4.11: Uji Validitas Instrumen Penerapan Nilai Islam	81
Tabel 4.12: Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah	81
Tabel 4.13: Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Produk	82
Tabel 4.14: Uji Reliabilitas Instrumen Penerapan Nilai Islam.....	82
Tabel 4.15: Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Nasabah.....	82
Tabel 4.16: Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	83
Tabel 4.17: Keputusan Uji Normalitas Data	84

Tabel 4.18: Uji Multikolinieritas	87
Tabel 4.19: Uji Regresi Berganda	89
Tabel 4.20: Uji t- test.....	91
Tabel 4.21: Uji F- test.....	93
Tabel 4.22: Uji Koefisien Determinasi.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Posisi Sistem Muamalah Dalam Islam	28
Gambar 4.1 : Diagram Lingkaran Jenis Kelamin	71
Gambar 4.2 : Diagram Lingkaran Berdasarkan Umur	72
Gambar 4.3 : Diagram Lingkaran Tingkat Pendidikan	73
Gambar 4.4 : Diagram Lingkaran Berdasarkan Jenis Pekerjaan	75
Gambar 4.5 : Diagram Lingkaran Berdasarkan Pendapatan.....	76
Gambar 4.6 : Diagram Lingkaran Lama Menjadi nasabah.....	77
Gambar 4.7: Uji Normalitas Data P-P Plot Kualitas Produk	85
Gambar 4.8: Uji Normalitas Data P-P Plot Penerapan Nilai Islam	85
Gambar 4.9: Uji Normalitas Data P-P Plot Kepuasan Nasabah	86
Gambar 4.10: Uji Heteroskedastisitas.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Angket
2. Tabulasi Hasil Angket
3. Data Uji Validitas dan Reliabilitas
4. Data Uji Normalitas Data
5. Uji Asumsi Klasik
6. Uji Regresi Berganda
7. Tabel Uji t dan F
8. Biodata Penulis
9. Surat Keterangan Penelitian
10. Rekap Konsultasi Bimbingan
11. Bukti Konsultasi Bimbingan Skripsi

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “ pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung” ini ditulis oleh Nila Nadhiroh, NIM. 2823123108, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung yang dibimbing oleh H. Dede Nurrohman, M.Ag

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi dengan memberikan kualitas produk yang terbaik, Bank Muamalat Tulungagung selain memberikan kualitas produk yang baik juga menerapkan nilai Islam, agar nasabah selalu yakin dengan apa yang dilakukan Bank Muamalat Tulungagung berdasarkan nilai-nilai Islam seperti keadilan, kesederajatan, ketentraman, jaminan dan persaingan sehat. selain itu kualitas produk juga selalu diberikan agar nasabahnya tetap setia memakai dan menikmati produk yang diberikan oleh Bank Muamalat Tulungagung. Kualitas produk dan nilai Islam bagi nasabah dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, karena dalam jangka panjang kepuasan nasabah dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pemasaran di perbankan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah Kualitas Produk berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Tulungagung ? (2) Apakah Penerapan Nilai Islam berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Tulungagung ? (3) Apakah Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Secara Bersama- sama Mempengaruhi Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Tulungagung? Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh dari kualitas produk dan penerapan nilai islam serta yang paling berpengaruh diantara dua variabel tersebut terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran angket yang diisi oleh nasabah Bank Muamalat Tulungagung yang menjadi sampel penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas data, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, dan uji hipotesis.

Dari hasil analisis regresi berganda dapat disimpulkan bahwa, variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung dengan tingkat signifikansi sebesar 0.015, selanjutnya variabel penerapan nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung dengan tingkat signifikansi 0.000. sedangkan dari hasil uji F ternyata penerapan nilai Islam merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung dibandingkan kualitas produk.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Penerapan Nilai Islam, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Thesis with the title "the influence of Product Quality and Application of Islamic Values Customer Satisfaction in Bank Muamalat Indonesia Branch Office Tulungagung" was written by Nila Nadhiroh, NIM. 2823123108, Faculty of Economics and Business Islam, Islamic Banking Department, State Islamic Institute Tulungagung guided by H. Dede Nurrohman, M.Ag

Research in sekripsi was motivated to provide the best product quality, Bank Muamalat Tulungagung besides providing good product quality is also applying Islamic values, so that customers are always sure of what to do Muamalat Tulungagung based on Islamic values such as justice, equality, tranquility, assurance and competition sehat.selain that product quality has always given so that customers remain loyal to wear and enjoy the products provided by Bank Muamalat Tulungagung. Product quality and value for customers Islam can affect customer satisfaction, for customer satisfaction in the long term can be a major destination for planning a marketing strategy in banking.

The problems of this study were (1) Is Product Quality Significant impact on Customer Satisfaction in Bank Muamalat Tulungagung? (2) Does the Application of Islamic Values Significant impact on Customer Satisfaction in Bank Muamalat Tulungagung? (3) Is the Product Quality and Application of Islamic Values In Together Influencing the Customer Satisfaction in Bank Muamalat Tulungagung? The purpose of this study was to measure the effect of the product quality and the application of Islamic values and the most influential among these two variables to customer satisfaction in Bank Muamalat Tulungagung.

Data collection methods used in this study are primary data obtained from questionnaires filled out by customers of Bank Muamalat Tulungagung as sample. Data analysis techniques used in this research is by using validity and reliability, data normality test, classic assumption test, regression test, and hypothesis testing.

From the results of multiple regression analysis can be concluded that the variable quality of products significantly influence customer satisfaction in Bank Muamalat Tulungagung with a significance level of 0.015, then the variable application of Islamic values significant effect on customer satisfaction in Bank Muamalat Tulungagung with a significance level of 0.000. whereas the results of the F test turned out to be the application of Islamic values are the factors that most influence on customer satisfaction in Bank Muamalat Tulungagung than product quality.

Keywords: *Quality Products, Application of Islamic Values, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
DAFTAR ISI	xvi
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Hipotesis Penelitian.....	9
G. Penegasan Istilah	10

H. Sistematika Pembahasan	12
BAB II LANDASAN TEORI	
A. KUALITAS PRODUK	
1. Pengertian Kualitas Produk	14
2. Pentingnya Kualitas Produk.....	15
3. Dimensi Kualitas Produk.....	15
4. Langkah-Langkah Pengembangan Produk.....	17
5. Produk-Produk Bank Syariah.....	19
B. PENERAPAN NILAI ISLAM	
1. Bisnis Perbankan Syariah Dalam Konsep Islam	27
2. Prinsip-Prinsip Perbankan Syariah	32
C. KEPUASAN NASABAH	
1. Pengertia Kepuasan Nasabah.....	35
2. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	35
3. Faktor-Faktor Pendukung kepuasan Nasabah.....	37
D. Penelitian Terdahulu	41
E. Kerangka Konseptual.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	51
B. Variabel Penelitian.....	52
C. Populasi dan Sampel Penelitian	52
D. Kisi-kisi Instrumen.....	53
E. Instrument Penelitian	56

F. Sumber Data dan Skala Pengukuran.....	56
G. Teknik Pengumpulan Data.....	57
H. Analisis Data	
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	59
2. Uji Normalitas Data	59
3. Uji Asumsi Klasik.....	60
4. Uji Regresi Berganda	61
5. Uji Hipotesis	62
6. Uji Koefisien Determinasi.....	63

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	
1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat	64
2. Visi dan Misi Bank Muamalat	67
3. Struktur Organisasi	68
4. Produk-Produk Bank Muamalat.....	69
B. Profil Responden	71
C. Deskripsi Responden	71
D. Hasil Analisis Data	79
1. Deskripsi Variabel Penelitian.....	79
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	81
3. Uji Normalitas Data	
a. Uji Normalitas Data dengan Kolmogrov-Smirnov.....	84
b. Uji Normalitas Data dengan P-P Plots.....	85

4. Uji Asumsi Klasik.....	87
5. Uji Regresi Berganda	90
6. Uji Hipotesis	92
7. Uji Koefisien Determinasi.....	95

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pembahasan Variabel X1	99
B. Pembahasan Variabel X2.....	100
C. Pembahasan Variabel Y.....	101

BAB VI: PENUTUP

A. Kesimpulan	103
B. Saran	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN- LAMPIRAN