

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan dan kemajuan dari perekonomian dewasa ini, maka meningkat pula kebutuhan masyarakat terhadap perbankan yang menyebabkan banyak lembaga keuangan bermunculan dengan memberikan tawaran produk-produk yang menggiurkan serta menarik. Dengan fakta tersebut maka lembaga keuangan syariah ikut bermunculan guna menawarkan produk-produk menarik mereka dan memberikan pelayanan yang terbaiknya kepada masyarakat. Munculnya LKS (Lembaga Keuangan Syariah) diterima dengan senang hati oleh masyarakat, berdirinya lembaga keuangan syariah baik dalam bentuk bank maupun non bank menjadi wujud atas didukungnya oleh masyarakat.<sup>1</sup> Dapat dilihat sekarang ini, industri perbankan syariah sudah mencapai pertumbuhan dan perkembangan yang sangatlah pesat. Diterbitkannya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah tertanggal pada 16 Juli 2008, pertumbuhan dan perkembangan industri perbankan syariah nasional semakin mempunyai landasan hukum yang lebih memadai serta akan memacu pertumbuhannya agar semakin pesat.<sup>2</sup>

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum

---

<sup>1</sup> Frederick S Mishkin, *Ekonomi Uang, Perbankan dan Pasar Keuangan* (Jakarta: Salemba Empat, 2008) hal.172.

<sup>2</sup> Hutomo Rusdianto, Chanafi Ibrahim, "Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating Di Pati". *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol 4 No 1, 2016. hal 44-45.

Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan Syariah. Dalam menjalankan usahanya bank syariah menggunakan pola bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam produk pendanaan, pembiayaan maupun dalam produk lainnya. Produk-produk bank syariah mempunyai kemiripan tetapi tidak sama dengan produk bank konvensional karena adanya pelarangan riba, gharar, dan mayshir. Oleh karena itu, produk-produk pendanaan dan pembiayaan pada bank syariah harus menghindari dari unsur-unsur yang dilarang tersebut.<sup>3</sup>

Bank syariah sebagai lembaga intermediasi masyarakat yang memiliki peran penting. Bank merupakan lembaga perantara keuangan atau biasa disebut dengan *financial intermediary*. Artinya lembaga bank adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang. Oleh karena itu, usaha bank akan selalu dikaitkan dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya perdagangan utama. Kegiatan dan usaha bank akan selalu terkait dengan komoditas, antara lain: (1) memindahkan uang; (2) menerima dan membayarkan kembali uang nasabah; (3) membeli dan menjual surat berharga; dan (4) memberi jaminan bank.<sup>4</sup>

Pelayanan sangat penting dilakukan pada sektor perbankan khususnya perbankan syariah. Pelayanan merupakan perilaku bank dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan demi tercapainya kepuasan nasabah. Upaya pengembangan kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah tidak hanya berlandaskan Undang-Undang saja tetapi juga harus berorientasi pada

---

<sup>3</sup> Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA, 2013), hal. 5

<sup>4</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2011), hal. 1

pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Bank Syariah dalam hal layanan kepada masyarakat jenis produk atau jasa yang ditawarkan perlu ditingkatkan. Hal ini terkait dengan harapan masyarakat bahwa mereka berhubungan baik dengan bank yang nyaman dan mudah dalam melakukan transaksi. Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.<sup>5</sup>

Menurut Kotler, kualitas pelayanan merupakan penyesuaian terhadap kepuasankonsumen, kepuasan konsumen sendiri dapat diperoleh dari perbandinganbeberapa jenis pelayanan yang diterima oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang dapat memuaskan sesuai dengan harapan yang diinginkan konsumen, ketika kualitas pelayanan tersebut dapat melampaui keinginan konsumen, maka kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas dan sangat memuaskan, tetapi jika kualitas pelayanan yang buruk maka kualitas pelayanan tersebut sangat di bawah standart dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014), hal.194

<sup>6</sup> PhilipKotler & Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhal Indonesia, 2013), hal. 15

Selain pelayanan yang baik produk yang berkualitas juga berperan penting terhadap kepuasan nasabah. Produk sangat berarti penting dalam sebuah perusahaan. Karena tanpa adanya sebuah produk maka perusahaan tidak akan dapat melakukan apapun dalam usahanya. Produk adalah apa yang dapat ditawarkan, dimiliki, digunakan, atau dikonsumsi untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang dapat berupa objek fisik, jasa, dan tempat organisasi atau gagasan.<sup>7</sup>

Kualitas produk menjadi salah satu penyebab yang dapat menentukan tingkat kepuasan konsumen sebab kualitas produk yang baik akan mempertahankan serta mewujudkan konsumen yang loyal. Kualitas produk ialah kemampuan suatu produk untuk mempergerakan perannya, yakni seperti *reliabilitas*, *durabilitas*, ketepatan kemudahan pengoperasian serta atribut konsumen.

Konsep dari kualitas produk sudah menjadi aspek yang begitu menyeluruh pada kesuksesan sebuah organisasi, baik organisasi yang mencari keuntungan maupun yang tidak, sebab jika konsumen merasa kualitas produk yang didapatkannya telah sesuai keinginan, maka akan merasa puas, percaya serta memiliki kesungguhan menjadi konsumen yang loyal. Kualitas akan memacu konsumen guna menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Produk merupakan sesuatu yang bisa ditawarkan ke pasar guna mendapatkan ketertarikan dari konsumen agar mau membelinya, menggunakannya maupun mengkonsumsinya untuk memenuhi keinginan maupun kebutuhan. Agar suatu produk laris dipasaran, maka pencipta

---

<sup>7</sup> Sofjan Assauri, Manajemen Pemasaran, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014) hal. 211

produk wajib mengindahkan tingkat kualitas yang selaras dengan harapan konsumen ataupun nasabah. Produk yang memiliki kualitas tinggi berarti mempunyai mutu yang lebih bagus daripada produk pesaing atau biasa dijuluki produk plus. Dalam dunia perbankan produk plus wajib diwujudkan sepanjang waktu, jadi bisa menjadi magnet bagi calon pelanggan atau nasabah yang baru atau bisa dipertahankan nasabah yang telah ada sekarang ini.<sup>8</sup>

Dewasa ini penggunaan dari teknologi sudah mengalami perkembangan secara cepat. Tak hanya dalam negara-negara yang telah maju namun juga negara-negara berkembang seperti negara kita ini. Berkembangnya teknologi yang selanjutnya memunculkan ATM (*Automatic Teller Machine*) yang menjadikan alternatif bisnis yang lumayan menjanjikan, sebab *Automatic Teller Machine* dilihat mempunyai banyak sekali kemudahan untuk kedua belah pihak. Layanan *Automatic Teller Machine* ialah penggunaan kartu dari plastic untuk mengambil sejumlah uang tunai dengan praktis dan pastinya lebih mudah. Sebagai nasabah, pastinya menginginkan *service*/atau pelayanan yang secepat mungkin tanpa menunggu lama. Jadi, sebagai instansi atau lembaga haruslah bisa memberikan layanan yang dianggap cepat, mudah serta praktis tersebut, yakni salah satunya dengan menggunakan layanan *Automatic Teller Machine* (ATM). Teknologi informasi, telekomunikasi, serta internet yang berkembang melahirkan aplikasi bisnis yang berbasis elektronik. Mengkoomodir kebutuhan

---

<sup>8</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), Hal. 136-137

berinteraksi antara perusahaan dengan nasabah terjadi dalam dunia perbankan sendiri menjadi salah satu manfaat di bidang teknologi.<sup>9</sup>

*Automatic Teller Machine* (ATM) telah menjadi alat pembayaran, kartu ATM mencatat transaksi paling tinggi. Pada saat pertama kali diperkenalkan pada tahun 1987 oleh Bank Niaga, fungsi ATM hanya sebatas penarikan tunai. Tapi kini, fungsi ATM telah mampu menggantikan fungsi uang sebagai alat pembayaran. Melalui ATM nasabah dapat membayar listrik, pajak bumi dan bangunan, telepon, pulsa handphone, pembelian barang dengan angsuran, dan berbelanja kebutuhan sehari-hari.

Meningkatnya jumlah pengguna ATM disebabkan oleh banyaknya jumlah ATM dan banyaknya perbankan yang bergabung dalam jaringan ATM. Tren teknologi perbankan masih menjadikan ATM sebagai strategi utama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini dilakukan tidak saja untuk mendapatkan *fee-based income* (penerimaan bank yang berasal dari jasa bank), tetapi juga memperluas jaringan. Bergabung bank-bank dalam jaringan ATM dapat menciptakan sistem pembayaran secara nasional karena pada saat ini bank dapat melakukan transaksi antar bank dengan waktu yang tidak terbatas. Manfaat yang diperoleh dengan adanya jaringan tersebut adalah peningkatan *cost productivity*, sehingga *cost transaction* menjadi lebih mudah dan efisien secara nasional. Manfaat lainnya adalah mengurangi lalu lintas kliring di Bank Indonesia.<sup>10</sup>

Bagi hasil ialah suatu mekanisme atau sistem untuk mengolah dana pada perekonomian Islam yaitu dengan pembagian hasil usaha antara si pemilik

---

<sup>9</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2014), Hal.136

<sup>10</sup> Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Bukan Bank*, (Jakarta : PT. Indeks, 2009) hal. 257

modal (*Shahibul Maal*) dengan pengelola (*Mudharib*). Proses dari penentuan tingkat bagi hasil dibutuhkan persetujuan oleh kedua belah pihak, yang terungkap dalam nisbah bagi hasil.

Operasional perbankan syariah sebagai penghimpun dan penyalur dana dari masyarakat wajib menjamin sebuah sistem yang sama rata, terkhusus dalam sistem bagi hasil atau dalam istilah perbankan adalah *profit loss sharing*. Bagi hasil inilah yang membedakan antara lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan non syariah. Pada praktik mekanisme perhitungan bagi hasil bisa di dasarkan dua cara *profit sharing* yakni bagi laba ataupun *revenue sharing* yakni bagi pendapatan. Bagi Hasil merupakan suatu sistem pengolahan dana pada perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara si pemilik modal (*Shahibul Mal*) serta si pengelola (*Mudharib*). Proses dari pembagian atau penentuan tingkat bagi hasil dibutuhkan kesepakatan dari kedua belah pihak, yakni dalam nisbah bagi hasil.<sup>11</sup>

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan konsumen sesuai dengan harapannya dan perbandingan dengan kinerja yang dialami. Kepuasan nasabah antara lain ditentukan oleh kualitas layanan, *servicescape*, dan kepercayaan yang diperoleh nasabah, sehingga jaminan kualitas, lingkungan fisik atau *servicescape* dan kepercayaan menjadi penting untuk diperhatikan karena jika nasabah merasa puas nasabah tidak akan pindah ke bank lain. Kepuasan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan dari suatu lembaga. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah

---

<sup>11</sup> Viethzal Rivai dan Arviyan Arifin *Islamic Banking : sebuah teori, konsep dan aplikasi*, Ed 2 Cet 1, (Jakarta : Bumi Aksara, 2010), hal. 799-800

membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya.<sup>12</sup> Kepuasan merupakan salah satu faktor penting dalam keberlangsungan dari suatu lembaga. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya.<sup>13</sup>

Kepuasan pelanggan ialah pemacu yang utama untuk retensi serta loyalitas pelanggan. Beberapa pelanggan kepuasannya hanyalah berdasar pada dorongan harga, sedangkan kebanyakan dari pelanggan lainnya kepuasannya berdasarkan pada keputusan pembelian atas dasar tingkat kepuasan produk yang mereka butuhkan. Sehingga dalam persaingan pasar yang semakin tajam ini menjadikan peningkatan dari kepuasan pelanggan sangat dibutuhkan. Maka banyak perusahaan yang akan selalu mengupayakan pemantauan kepuasan pelanggan yang begitu berpengaruh atas tingkat loyalitas serta profitabilitas.<sup>14</sup>

Dari hasil penelitian terdahulu yang telah diteliti oleh Muhammad Nur Hafidz Mubin, mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan dan *Automatic Teler Machine*, variabel tersebut ternyata mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri. Hasil uji nya menjelaskan bahwa Kualitas Produk terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri, dan dari hasil koefisien

---

<sup>12</sup> Stefhanie Sahanggamu, Lisbeth Mananeke, & Jantje Sepang, "Analisis Kualitas Layanan, Servicescape Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sinarmas Bitung", Jurnal Emba, Volume 3, Nomor 1, (2015), 1085.

<sup>13</sup> Herry Sutanto, dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 39

<sup>14</sup> Sofjan Assauri, *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), hal. 11

regresi diperoleh nilai positif atau memiliki pengaruh yang searah, artinya semakin tinggi penerapan Kualitas Produk maka semakin tinggi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Sedangkan untuk Variabel Kualitas Pelayanan disimpulkan bahwa indikator penerapan Kualitas Pelayanan secara parsial berdasarkan hasil pengujian data, berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 2 yang berbunyi “Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.”, dapat diterima. Dan dari hasil koefisien regresi diperoleh nilai positif yang artinya berpengaruh searah, yaitu semakin tinggi penerapan Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Selanjutnya, berdasarkan hasil pengujian data variabel *Automatic Teller Machine*, disimpulkan bahwa indikator penerapan *Automatic Teller Machine* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 3 yang berbunyi “*Automatic Teller Machine* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri”, dapat diterima. Dan dari hasil koefisien regresi diperoleh nilai positif atau memiliki pengaruh yang searah, artinya semakin tinggi penerapan *Automatic Teller Machine* maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Muhammad Nur Hafidz Mubin, Skripsi, IAIN Tulungagung, “*Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Automatic Teller Machine Terhadap Kepuasan Nasabah Memilih PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.*”, 2019

Kemudian berdasarkan penelitian yang ditulis oleh Sri Wulandari mengenai pengaruh tingkat bagi hasil terhadap kepuasan Nasabah, dapat diinterpretasikan bahwa tingkat bagi hasil terdiri dari beberapa indikator yaitu kerjasama, perjanjian, *profit sharing* (nisbah), tepat waktu, dan pengelolaan dana (*mudharib*) menyatakan tingkat bagi hasil secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 3 yang berbunyi “tingkat bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah”, dapat diterima. Atau dapat dikatakan adanya pengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Hal ini menandakan bahwa tingkat bagi hasil sangat penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan demikian, bagi hasil berpengaruh besar pada aspek fundamental dari kepuasan nasabah pada suatu lembaga keuangan.<sup>16</sup>

Alasan penulis memilih judul tersebut karena penulis optimis bahwa penelitian ini dapat diselesaikan. Hal tersebut di dukung dengan tersedianya data-data yang dibutuhkan serta keberadaan lokasi penelitian terjangkau serta ketersediaan literatur yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Selain itu judul yang diajukan sesuai dengan jurusan yang penulis ambil di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

Pada Bank BRI Syari’ah Kantor Kas Kediri Tulungagung ini, perkembangannya tidak sepesat pada Bank Konvensional dari segi jumlah nasabah dan kelayakan dari nasabahnya yang ini berarti berkaitan dengan kepuasan nasabah untuk menjadi nasabah di Bank tersebut. Seperti yang telah diketahui, sampai sekarang ini kepuasan nasabah masihlah menjadi

---

<sup>16</sup> Sri Wulandari, Skripsi, IAIN Tulungagung, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.” 2019

topik masalah serta prioritas yang utama Bank agar tetap bisa bertahan pada ketatnya persaingan yang ada. Guna mempertahankan nasabahnya, Bank BRI Syari'ah Kantor Kas Kediri Tulungagung menerapkan pelayanan yang terbaik serta berkualitas tentunya ketika melayani semua nasabahnya dan memiliki standart yang sama dalam mengukur pelayanan yang baik, selalu berusaha untuk memberikan produk yang bermutu dibandingkan produk yang diberikan bank-bank lain sebagai pesaingnya. Selain itu telah kita ketahui juga bahwa kualitas produk, *Automatic Teller Machine* dan tingkat bagi hasil kepada nasabah bisa mempengaruhi kepuasan kepada nasabah. Jangka panjangnya, kepuasan pelanggan akan dijadikan tujuan utama untuk perencanaan strategi pemasaran di perbankan.

Dalam meneliti pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, *Automatic Teller Machine* dan tingkat bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syari'ah Kantor Kas Kediri Tulungagung ini, peneliti mengambil data berdasarkan responden yang datang ketika kegiatan penelitian berlangsung. Jadi dalam hal ini peneliti mengambil sampel dari sebagian populasi, yakni nasabah pada Bank BRI Syari'ah Kantor Kas Kediri Tulungagung yang berjumlah 99 responden. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 04-29 Januari 2021.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam lagi, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang variabel yang telah ditetapkan yang tertuang dalam penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, *Automatic***

## ***Teller Machine* dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syari'ah Kantor Kas Kediri Tulungagung”**

### **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah merupakan penjelasan tentang kemungkinan-kemungkinan bahasan yang dapat muncul dalam penelitian. Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ada terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, *Automatic Teller Machine* dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah menabung pada Bank BRI Syari'ah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Kualitas pelayanan memang sangat diperlukan guna membentuk suatu perasaan puas terhadap nasabah. Jika kualitas pelayanan yang diberikan melebihi harapan nasabah, maka terjadilah kepuasan maksimal. Kualitas produk juga berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah, apabila produk yang digunakan nasabah baik, maka kepuasan juga dapat terjadi. *Automatic Teller Machine* atau ATM pun ikut andil dalam menentukan kepuasan nasabah, sebab ATM ini adalah mesin yang memiliki kemampuan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah, caranya otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu bahkan di hari liburpun. Serta bagi hasil yang adil atas penyimpanan dananya di Bank, juga akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka penulis mengemukakan rumusan masalah dari “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, *Automatic Teller Machine* dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syari’ah Kantor Kas Kediri Tulungagung” adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, *Automatic Teller Machine* dan Tingkat Bagi Hasil berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syari’ah Kantor Kas Kediri Tulungagung ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syari’ah Kantor Kas Kediri Tulungagung ?
3. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syari’ah Kantor Kas Kediri Tulungagung ?
4. Apakah *Automatic Teller Machine* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syari’ah Kantor Kas Kediri Tulungagung ?
5. Apakah Tingkat Bagi Hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syari’ah Kantor Kas Kediri Tulungagung ?

### D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh secara simultan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, *Automatic Teller Machine* dan Tingkat Bagi Hasil terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syari’ah Kantor Kas Kediri Tulungagung
2. Untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syari’ah Kantor Kas Kediri Tulungagung

3. Untuk menguji pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syari'ah Kantor Kas Kediri Tulungagung
4. Untuk menguji pengaruh *Automatic Teller Machine* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syari'ah Kantor Kas Kediri Tulungagung
5. Untuk menguji Tingkat Bagi Hasil terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syari'ah Kantor Kas Kediri Tulungagung

#### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menyajikan informasi sebagai acuan serta untuk menambah pengetahuan maupun wawasan dalam hal pengembangan ilmu mengenai lembaga keuangan perbankan ataupun non bank.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Bank Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyalurkan informasi dan sumbangsih pemikiran kepada Bank BRI Syari'ah Kantor Kas Kediri Tulungagung tentang hasil penelitian kualitas pelayanan, kualitas produk, *Automatic Teller Machine* dan tingkat bagi hasil terhadap kepuasan nasabah untuk digunakan sebagai pengembangan kualitas pelayanan.

- b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya khususnya mengenai pengaruh

dari kualitas pelayanan, kualitas produk, *Automatic Teller Machine* dan tingkat bagi hasil terhadap kepuasan nasabah.

c. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pendorong optimisme belajar khususnya bagi mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

Penulis akan memberikan batasan dalam penelitian ini berdasarkan dari rumusan masalah yang ada, yakni meliputi:

1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian dilakukan dalam ruang lingkup pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, *Automatic Teller Machine* dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah, dan tentang riset konsumen yang sekedar berfokus bagi kepuasan nasabah pemakai jasa Bank BRI Syari'ah Kantor Kas Kediri Tulungagung .

2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini terbatas pada satu lokasi penelitian yaitu di Bank BRI Syari'ah Kantor Kas Kediri Tulungagung. Selain itu penelitian ini hanya mencakup pelayanan, kualitas produk, *Automatic Teller Machine* dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah.

## **G. Penegasan Istilah**

Selanjutnya untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam menginterpretasikan istilah-istilah dalam penelitian ini serta memahami pokok uraian, maka penulis mengemukakan penelitian dari judul “Pengaruh

Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, *Automatic Teller Machine* dan Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah ( Study Kasus Bank BRI Syari'ah Kantor Kas Kediri Tulungagung ). Untuk menghindari arti yang tidak diharapkan, maka perlu diuraikan terlebih dahulu tentang judul istilah dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Definisi konseptual

Dalam penelitian ini menganalisis beberapa variabel yakni :

- a. Variabel dependen/ terikat (Y), yaitu variabel yang terpengaruh oleh variabel independen. Variabel dependen yang dipakai dalam penelitian ini kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah adalah kondisi yang ingin terwujudkan jika produk sesuai dengan kebutuhan atau keinginan konsumen serta tidak terdapat kekurangan. Kepuasan pelanggan bisa diartikan juga sebagai kondisi dimana kebutuhan, keinginan serta harapan pelanggan mampu terpenuhi oleh produk yang digunakan.<sup>17</sup>
- b. Variabel Independen/ tidak terikat (X), yaitu variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Variabel Independen pada penelitian yakni:

##### 1) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ialah sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka peroleh.<sup>18</sup>

##### 2) Kualitas Produk

---

<sup>17</sup> Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), Hal. 90

<sup>18</sup> Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal 148.

Kualitas produk ialah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses, tugas, serta lingkungan yang sesuai atau di atas harapan si konsumen atau pelanggan.<sup>19</sup>

### 3) *Automatic Teller Machine*

*Automatic Teller Machine* (ATM) atau Anjungan Tunai Mandiri, adalah sebuah alat elektronik yang memperbolehkan nasabah bank untuk mengambil uang serta memeriksa rekening tabungan mereka tanpa dilayani langsung oleh kasir atau teller.<sup>20</sup>

### 4) Bagi Hasil

Bagi Hasil merupakan suatu sistem pengolahan dana di dalam perekonomian Islam yaitu pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*Shahibul Maal*) dengan pengelola (*Mudharib*). Perlu adanya perjanjian antara kedua belah pihak dalam proses penentuan tingkat bagi hasil, yang terungkap dalam nisbah bagi hasil.<sup>21</sup>

## 2. Definisi Operasional

Secara operasional penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa pengaruhnya kualitas pelayanan, kualitas produk, *Automatic Teller Machine* dan tingkat bagi hasil terhadap kepuasan nasabah.

---

<sup>19</sup> Bagus Dwi Setyawan, 2013. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Sebagai variabel Intervening", di akses pada tanggal: 05 Oktober 2020

<sup>20</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hal. 207

<sup>21</sup> Viethzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking : sebuah teori, konsep dan aplikasi, Ed 2 Cet 1*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2010), hal. 799-800

## H. Sistematika Skripsi

Untuk dapat melakukan pembahasan secara sistematis, maka dalam pembahasan ini diambil langkah-langkah sebagaimana sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bagian awal yang diambil meliputi perangkat legalitas skripsi, halaman sampul, halaman judul, persetujuan, pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar lampiran dan abstrak. Bagian utama terdiri dari enam bab yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisikan tentang pendahuluan yang meliputi, (a) latar belakang, (b) rumusan masalah, (c) tujuan penelitian, (d) manfaat penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (g) penegasan istilah, (h) sistematika skripsi.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Mendeskripsikan tentang pengertian maupun penjelasan mengenai, (a) kualitas pelayanan, (b) kualitas produk, (c) *Automatic Teller Machine*, (d) bagi hasil, (e) kepuasan nasabah (f) kajian penelitian terdahulu, (g) kerangka konseptual, (h) hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Berisikan tentang (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling dan sampel penelitian, (c) sumber data,

variabel dan skala pengukuran, (d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian (e) teknik analisis data.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini berisi hasil penelitian yaitu mencakup dekskripsi data dan pengujian hipotesis.

#### **BAB V : PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi mengenai pembahasan yaitu membahas rumusan masalah yang diperoleh dari hasil temuan dan dikorelasikan dengan teori terdahulu.

#### **BAB VI : PENUTUP**

Terdiri dari (a) kesimpulan dan (b) saran. Pada bagian akhir terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.