

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PRODUK DAN JUMLAH BAGI
HASIL DEPOSITO TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BTN SYARIAH
KANTOR CABANG BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

Nur Jannah

41182933180003

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM “45” BEKASI
2022 M / 1444 H**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PRODUK DAN JUMLAH BAGI
HASIL DEPOSITO TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BTN SYARIAH
KANTOR CABANG BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

Nur Jannah
41182933180003

Pembimbing :



Fajri Ryan Isnandar, S.E., M.M
NIDN. 45514032019003

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM “45” BEKASI
2022 M / 1444 H**

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Layanan, Produk dan Jumlah Bagi Hasil Deposito Terhadap Kepuasan Nasabah di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi”** telah diujikan dalam sidang *Munaqasah* Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi pada tanggal 02 Agustus 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi.

Bekasi, 02 Agustus 2022

Sidang *Munaqasah*,

Dekan/
Ketua Merangkap Anggota,



(Dr. Yoyo Hambali, M.A)
NIDN. 0418047601

Ketua Program Studi/
Sekretaris Merangkap Anggota,

(Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si)
NIDN. 0418128801

Anggota :

(Rizal Fahlevi, L.C., M.Si)
NIDN. 0419018905

(Purnama Putra, S.Akt., M.Si)
NIDN. 0405108102

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Jannah

NPM : 41182933180003

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Produk dan Jumlah Bagi Hasil Deposito Terhadap Kepuasan Nasabah di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi” adalah benar merupakan karya saya sendiri dan tidak melakukan tindakan plagiat dalam penyusunannya. Adapun kutipan yang ada dalam penyusunan karya ini telah saya cantumkan sumber kutipannya dalam skripsi. Saya bersedia melakukan proses yang semestinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku jika ternyata skripsi ini sebagian atau keseluruhan merupakan plagiat dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Bekasi, 02 Agustus 2022



Nur Jannah
41182933180003

ABSTRAK

Nur Jannah. 41182933180003. **Pengaruh Kualitas Layanan, Produk dan Jumlah Bagi Hasil Deposito Terhadap Kepuasan Nasabah di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi.** Skripsi, Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam “45” Bekasi. Pembimbing : Fajri Ryan Isnandar, S.E., M.M.

Studi ini bertujuan untuk menguji bagaimana kepuasan nasabah BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi terhadap kualitas layanan, produk dan jumlah bagi hasil, penelitian ini dilatar belakangi oleh kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat oleh karena itu salah satu cara yang dapat dilakukan oleh masyarakat agar dananya berkembang yaitu dengan melakukan investasi melalui produk deposito, selain itu peran suatu lembaga keuangan juga perlu untuk memperhatikan layanan, kualitas produk dan jumlah bagi hasil yang diberikan kepada nasabahnya dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan menyebarkan kuesioner kepada 82 responden. Metode yang digunakan adalah *probabilitas sampling* dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Uji analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, heterokedastisitas, uji multikolinearitas, uji hipotesis meliputi analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji f) dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 26.

Hasil Analisis Pembahasan menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah diperoleh hasil t hitung $2,654 > t$ tabel 1,990 dengan taraf signifikansi $0,010 < 0,05$, kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah diperoleh hasil hasil t hitung $2,147 > t$ tabel 1,990 dengan tingkat signifikansi $0,035 < 0,05$, jumlah bagi hasil deposito berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah diperoleh hasil t hitung $7,546 > 1,990$ dengan taraf

signifikansi $0,000 < 0,05$, kualitas layanan, produk dan jumlah bagi hasil deposito berpengaruh secara bersamaan atau simultan terhadap kepuasan nasabah ddiperoleh hasil f hitung $86,983 > 2,49$ dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah di BTN syariah Kantor Cabang Bekasi perlu adanya perkembangan untuk produk deposito On Call BTN iB, seperti melalui strategi dan evaluasi terhadap produk tersebut dengan harapan kedepannya nasabah memiliki minat yang sama banyak dengan produk deposito BTN iB.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Produk, Jumlah Bagi Hasil Deposito, dan Kepuasan Nasabah BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi.

ABSTRACT

Nur Jannah. 41182933180003. ***The Influence of Service Quality, Product and Total Deposit Profit Sharing on Customer Satisfaction at BTN Syariah Bekasi Branch Office.*** Thesis, Faculty of Islamic Religion Islamic Banking Study Program "45" Bekasi Islamic University. Supervisor : Fajri Ryan Isnandar, S.E., M.M.

This study aims to examine how the customer satisfaction of BTN Syariah Bekasi Branch Office on the quality of services, products and the amount of profit sharing, this research is motivated by the increasing needs of the community, therefore one way that can be done by the community so that their funds grow is by doing investment through deposit products, besides that the role of a financial institution also needs to pay attention to service, product quality and the amount of profit sharing provided to its customers with the aim of creating customer satisfaction.

This research is a quantitative research with data collection techniques through observation, documentation, and distributing questionnaires to 82 respondents. The method used is probability sampling with sampling technique using simple random sampling. The analytical test used in this research is validity test, reliability test, classic assumption test which includes normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity test, hypothesis test includes multiple linear regression analysis, coefficient of determination test, partial test (t test), and simultaneous test. (f test) using SPSS version 26 software.

The results of the Discussion Analysis show that service quality has a partial effect on customer satisfaction, the results obtained are $t \text{ count } 2.654 > t \text{ table } 1.990$ with a significance level of $0.010 < 0.05$, product quality has a partial effect on customer satisfaction, the results obtained are $t \text{ count } 2.147 > t \text{ table } 1.990$ with a significance level of $0.035 < 0.05$, the amount of profit sharing on deposits has a partial effect on customer satisfaction, the results of $t \text{ count } 7.546 > 1.990$ with a significance level of $0.00 < 0.05$, service quality, product and the amount of deposit profit sharing have a

simultaneous or simultaneous effect on satisfaction customer d obtained f count 86.983 > 2.49 with a significance level of $0.000 < 0.05$. The results of this study, that customer satisfaction at the BTN sharia Bekasi Branch Office needs developments for the On Call BTN iB deposit product, such as through strategy and evaluation of the product with the hope that in the future customers have the same interest as the BTN iB deposit product.

Keywords: *Service Quality, Product, Total Deposit Profit Sharing, and Customer Satisfaction BTN Syariah Bekasi Branch Office.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya yang sangat melimpah kepada penulis sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Layanan, Produk dan Jumlah Bagi Hasil Deposito Terhadap Kepuasan Nasabah di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi” ini dengan baik. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, Nabi akhir zaman yang telah membimbing umatnya dari zaman kegelapan menjadi zaman terang benerang untuk menuju jalan kebenaran.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) dalam program studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi. Ucapan terimakasih sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan bantuan dalam berbagai bentuk. Ucapan terimakasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Dr. Hermanto, Drs., M.M., M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam “45” Bekasi
2. Dr. Yoyo Hambali, MA., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi
3. Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam “45” Bekasi

4. Fajri Ryan Isnandar, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini
5. Isfandayani, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan banyak masukan untuk mempertahankan nilai akademik selama perkuliahan
6. Rizal Fahlevi Lc., M.Si dan Purnama Putra S.Akt., M.Si, selaku dosen Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang insya Allah banyak memberikan manfaat di kemudian hari
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Agama Islam, Universitas Islam “45” Bekasi yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan
8. Staf pengajar dan karyawan di Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan pelayanan terbaiknya selama masa perkuliahan
9. Segenap Staff BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi yang telah memberikan dukungan, semangat dan membantu proses penelitian ini
10. Para responden nasabah BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi yang telah membantu penelitian ini dengan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian
11. Orang tua saya tercinta yang selalu memberikan doa, nasehat, motivasi, semangat yang luar biasa serta memenuhi segala kebutuhan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

12. Kakak saya tercinta Fadilah Alfiya Nuri yang selalu memberikan semangat agar penulis segera menyelesaikan skripsi ini
13. Adik saya tercinta Maulana Iqsan dan Moh. Fahur Rosi penyemangat dalam penyelesaian skripsi ini
14. Seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan serta memberikan semangat kepada penulis dan teruntuk calon suami saya dikemudian hari yang masih dirahasiakan Allah SWT
15. Innaroh hamidah selaku teman seperjuangan untuk pembimbing skripsi yang saling berbagi informasi dengan penulis
16. Fajriyah Salsabila Halim, Elita Ichwan Putri, dan Larasati selaku sahabat yang selalu saling membantu dan saling mendukung dalam penyelesaian skripsi ini
17. Sahabat penulis dari semester satu Ummi khoiriyah, Lutfia, Lulu, dan Shintia
18. Harzizah Arifin, sahabatku tercinta yang sudah memberikan banyak motivasi, semangat dan menjadi pendengar yang baik selama ini.
19. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 2018 atas kebersamaan kita selama kurang lebih 4 tahun ini dalam keadaan suka maupun duka.
20. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan moril maupun materil dalam menyelesaikan skripsi ini

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Untuk ini, kritik dan saran yang bersifat membangun selalu penulis harapkan. Semoga skripsi ini berguna dan

bermanfaat untuk penulis dan pembaca. Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini, Aamiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bekasi, 22 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	10
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.6 Sistematika Penulisan	14
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Kualitas Layanan.....	16

2.1.1	Pengertian Kualitas Layanan	16
2.1.2	Karakteristik Layanan yang Baik	17
2.1.3	Indikator Kualitas Layanan	19
2.2	Kualitas Produk.....	21
2.2.1	Pengertian Kualitas Produk	21
2.2.2	Klasifikasi Produk.....	23
2.2.3	Indikator Kualitas Produk	23
2.3	Jumlah Bagi Hasil.....	25
2.3.1	Pengertian Jumlah Bagi Hasil.....	25
2.3.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Bagi Hasil	26
2.3.3	Prinsip Bagi Hasil	28
2.4	Deposito.....	30
2.4.1	Pengertian Deposito	30
2.4.2	Akad Deposito	32
2.4.3	Ketentuan Deposito.....	35
2.5	Kepuasan.....	36
2.5.1	Pengertian Kepuasan.....	36
2.5.2	Faktor Pendukung Kepuasan.....	38
2.5.3	Indikator Kepuasan	40
2.6	Nasabah.....	41
2.6.1	Pengertian Nasabah.....	41
2.6.2	Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah	43
2.7	Review Studi Terdahulu	44

2.8 Kerangka Pemikiran	53
2.9 Hipotesis Penelitian	54
BAB III.....	61
METODOLOGI PENELITIAN.....	61
3.1 Populasi dan Sampel.....	61
3.2 Sumber Data.....	62
3.3 Operasional Variabel Penelitian	63
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	71
3.5.1 Angket atau Kuesioner	71
3.5.2 Observasi	73
3.5.3 Dokumentasi.....	73
3.5 Teknik Pengolahan Data.....	74
3.6.1 Uji Persyaratan Analisis	74
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	76
3.6.3 Uji Regresi Linear Berganda	79
3.6.4 Uji Hipotesis	80
BAB IV	83
TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN.....	83
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	83
4.1.1 Sejarah BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi.....	83
4.1.2 Visi dan Misi BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi	84
4.1.3 Produk BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi	85
4.2 Deskripsi Responden	87

4.3 Analisis Data	90
4.3.1 Uji Validitas.....	90
4.3.2 Uji Reliabilitas	92
4.3.3 Uji Normalitas	93
4.3.4 Uji Heterokedastisitas	96
4.3.5 Uji Multikolinearitas	98
4.3.6 Uji Regresi Linear Berganda	99
4.3.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	101
4.3.8 Uji Parsial (Uji T)	102
4.3.9 Uji Simultan (Uji F)	105
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	107
BAB V	114
SIMPULAN DAN SARAN	114
5.1 SIMPULAN	114
5.2 SARAN.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	117
DAFTAR LAMPIRAN.....	125

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Deposito dan Jumlah Dana Deposito 2018-2021	9
Tabel 2. 1 Perbedaan Bunga dan Bagi Hasil	30
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....	65
Tabel 3. 2 Skor Skala Likert.....	72
Tabel 3. 3 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	75
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	87
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Deposito	88
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Sudah Berapa Lama Menjadi Nasabah BTN Syariah	88
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Usia Responden.....	89
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	89
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Pekerjaan	90
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas	91
Tabel 4. 8 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	92
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	93
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	96
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heterokedastisitas	97
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	98
Tabel 4. 13 Persamaan Regresi Linear Berganda	100
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	102
Tabel 4. 15 Hasil Uji t (X1,X2, X3 Terhadap Y)	103
Tabel 4. 16 Hasil Uji F (X1, X2, X3 Terhadap Y)	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	53
Gambar 4. 1 Hasil Histogram Display Normal Curve Kepuasan.....	94
Gambar 4. 2 Normal Probability Plot	95

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Uji Validitas
- Lampiran 4 Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Uji Normalitas
- Lampiran 6 Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 7 Uji Multikolinearitas
- Lampiran 8 Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 10 Uji Parsial (Uji t)
- Lampiran 11 Uji Simultan (Uji f)
- Lampiran 12 SK Pembimbing
- Lampiran 13 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 14 Frekuensi Bimbingan