

**PENGARUH BRAND EQUITY DAN CUSTOMER VALUE
TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA
PRODUK TABUNGAN TASBIH DI BANK SUMSEL
BABEL SYARIAH KCP UIN RADEN FATAH**



Oleh:

ILHAM FEBRIANSYAH

NIM: 1656300105

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden
Fatah Palembang untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**PROGRAM STUDI S1 EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2020**



PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat: Jl. Prof. KH. ZamalAbidin/1kn, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Kepada Yth.
Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**
Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr Wb

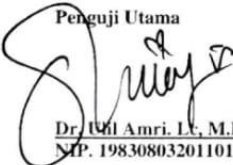
Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :


Nama : Ilham Febriansyah
NIM Program Studi : 1656300105 / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Brand Equity dan Customer Value terhadap Customer Satisfaction pada Produk Tabungan Tasbih di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsi agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.


Palembang, 21 Januari 2021

Penguji Utama

Dr. Irfan Amri, Lc., M.H.I.
NIP. 198308032011011005

Penguji Kedua

Citra Lestari, S.E.I., ME
NIP. 2004049201

Mengetahui
Wakil Dekan I




Dr. Irfan Lidyah, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 197504082003122001



Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126


**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**


Formulir E.4

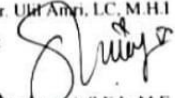
**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**

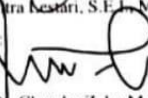
JudulSkripsi : Ilham Febriansyah
Nimn/ProgramStudi : 1656300105 / S1 PerbankanSyariah
JudulSkripsi : Pengaruh Brand Equity dan Customer Value terhadap Customer Satisfaction pada Produk Tabungan Tasbih di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang
Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal 12 Januari 2021


PANITIA UJIAN SKRIPSI


Tanggal Pembimbing Utama : Svamstar Zahrani, MA
U.T. 

Tanggal Pembimbing Kedua : Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I
U.T. 

Tanggal Penguji Utama : Dr. Ulf Aman, LC, M.H.I
U.T. 

Tanggal Penguji Kedua : Citra Bestari, S.E.I., M.E
U.T. 

Tanggal Ketua : Dr. Chandra Zaky Maulana, MM
U.T. 

Tanggal Sekretaris : Aryanti, S.E., MM
U.T. 

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ilham Febriansyah
NIM : 1656300105
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Equity* dan *Customer Value* terhadap *Customer Satisfaction* pada Produk Tabungan Tasbih di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, Desember 2020

Saya yang menyatakan,



Ilham Febriansyah

1656300105



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh *Brand Equity* dan *Customer Value* terhadap *Customer Satisfaction* pada Produk Tabungan Tasbih di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

Ditulis oleh : Ilham Febriansyah

Nim : 1656300105

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 12 Januari 2020

Dekan



Heri Dinaidi, MA
NIP.197705172005011006



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**
Alamat: Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul:

Pengaruh Brand Equity dan Customer Value Terhadap Customer Satisfaction pada Produk Tabungan Tasbih di Bank Sumsel Babel Syariah KC UIN Raden Fatah.

Yang ditulis oleh:

Nama : Ilham Febriansyah

Nim : 1656300105

Program : S1 Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk mengikuti ujian komprehensif dan ujian munaqosyah skripsi.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Palembang, 28 Oktober 2020

Pembimbing Utama

Pembimbing Kedua

Svamsiar Zahrani, MA
NIP. 197011142014111000

Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I
NIDN. 199212022018012004

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Katakanlah (Muhammad): “Sesungguhnya shalatku, ibadahku, hidupku, dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam.”

(QS Al An’am: 162)

“Bangga atas pencapaian, tapi jangan sombong. Bekerja keraslah,
tapi jangan terpaksa ”

(Ilham Febriansyah)

PERSEMBAHAN

Sujud Syukurku kepada-Mu Yaa Allah, Rabb Semesta alam yang Maha Agung dengan segala kasih Sayang dan Rahmat-Nya. Semoga keberhasilan penyelesaian skripsi ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita. Dengan ini kupersembahkan sebuah karya untuk orang-orang tersayang :

1. Kedua orang tua tercintaku Muhammad Zulham dan Ibu saya tercinta Kartati, yang senantiasa mendo’akan dan memberikan dukungan serta kasih sayang nya dalam setiap langkah ini.
2. Adikku tersayang Alifah Husniyah dan M. Fadhlun Husain , penyemangatku menuju lebih baik agar dapat memberikan panutan kepadamu.
3. Para staff, Dosen / Civitas akademika, terutama kedua dosen pembimbingku.
4. Sahabat dan Teman-teman seperjuanganku.
5. Almamater kebanggaanku UIN Raden Fatah Palembang.

ABSTRAK

Dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *Brand Equity* dan *Customer Value* terhadap *Customer Satisfaction* Pada Produk Tabungan Tasbih di Bank Sumsel Babel Raden Fatah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan objek penelitiannya adalah pada nasabah bank Sumsel Babel. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 54 responden. Penarikan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode kuesioner, jenis data yang digunakan yaitu data primer. Adapun Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik dan pengolahan data menggunakan *IBM SPSS Statistic Version 20*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *brand equity*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* hal ini menunjukkan bahwa *brand equity* sesuai dengan kepuasan pelanggan. kemudian, *customer value* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *customer satisfaction* hal ini menunjukkan bahwa *customer value* kurangnya interaksi pengguna produk kepada pegawai. Adapun *brand equity* dan *customer value* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Kata Kunci : *Brand Equity, Customer Value dan Customer Satisfactio*

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of Brand Equity and Customer Value on Customer Satisfaction in Tasbih Savings Products at Bank Sumsel Babel Raden Fatah. This research is a quantitative research with the object of research is the customer of the Sumsel Babel bank. The number of samples used was 54 respondents. Sampling using purposive sampling method. The data collection technique in this study used a questionnaire method, the type of data used was primary data. The data analysis technique used is the classical assumption test and data processing using the IBM SPSS Statistic Version 20.

The results of this study indicate that brand equity has a positive and significant effect on customer satisfaction. This shows that brand equity is in accordance with customer satisfaction. Then, customer value has no and insignificant effect on customer satisfaction, this shows that customer value is lack of product user interaction with employees. Meanwhile, brand equity and customer value simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Brand Equity, Customer Value and Customer Satisfaction

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi yang dipakai pada skripsi ini ialah Pedoman Transliterasi Arab-Indonesia yang berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf A	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba>'	B	-
ت	Ta>'	T	-
ث	S a>'	S	s dengan titik di atasnya
ج	Ji>m	J	-
ح	H{a>'	H{	h dengan titik di bawahnya
خ	Kha>'	Kh	-
د	Da>l	D	-
ذ	Z a>l	Z	z dengan titik di atasnya
ر	Ra>'	R	-
ز	Za>'	Z	-
س	Si>n	S	-
ش	Syi>n	Sy	-
ص	S{a>d	S{	s dengan titik di bawahnya
ض	D{a>d	D{	d dengan titik dibawahnya
ط	T{a>'	T{	t dengan titik di bawahnya
ظ	Z{a>'	Z{	z dengan titik di bawahnya
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atasnya
غ	Gain	G	-
ف	Fa>'	F	-
ق	Qa>f	Q	-
ك	Ka>f	K	-

ل	La>m	L	-
م	Mi>m	M	-
ن	Nu>n	N	-
و	Wa>wu	W	-
ه	Ha>’	H	-
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya>’	Y	-

B. Ta’Marbuthah

1. Ta’ marbuthah sukun ditulis b contoh **بعبادة** ditulis bi’idabah.
2. Ta’ marbuthah sambung ditulis **بربعيلة** ditulis bil’ibadatorabbih.

C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal

Vokal yang ada di dalam bahasa arab:

- a. Fathah () = a
- b. Kasrah () = i
- c. Dhammah () = u

2. Vokal Rangkap

Lambang yang digunakan pada vokal rangkap yaitu gabungan antara harakat dengan huruf, dengan transliterasi yang berupa gabungan huruf.

- a. (**اي**) = ay
- b. (**ي--**) = iy
- c. (**او**) = aw

d. (و---) = uw

3. Vokal Panjang

a. (ا) = a

b. (ي) = i

c. (و) = u

D. Kata Sandang

Penulis al-qamariyyah dan al-syamsiyyah menggunakan al-:

a. Al-qamariyah, contohnya : “ الحمد ” ditulisal-hamd.

b. Al-syamsiyah, contohnya : “ النمل ” ditulisal-naml.

E. Daftar-daftar Singkatan

Adapun daftar-daftar singkatan, diantaranya:

H = Hijriyah

M = Masehi

h. = halaman

swt. = subhanahu wa ta`ala

saw. = sall Allah `alaih wa sallam

QS. = al-Qur`an Surat

HR = Hadis Riwayat

Terj. = terjemahan.

F. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata *ijmak*, *nas*, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Brand Equity dan Customer Value terhadap Customer Satisfaction pada produk tabungan tasbih di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah”, sebagai upaya melengkapi syarat untuk mencapai jenjang Sarjana Strata 1 pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada suritauladan terbaik sepanjang masa yang paling mulia dengan keluhuran akhlakunya, Nabi Besar Muhammad SAW. beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih terdapat kesalahan dan kekurangan akan tetapi harapan penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya. Selama proses penulisan skripsi ini penulis menyadari tidak terlepas dari berbagai hambatan dan rintangan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak

maka segala macam hambatan dapat teratasi dengan baik. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ayah saya tercinta Muhammad Zulham dan Ibunda tercinta Kartati yang selalu memberikan semangat dan doa dalam setiap langkah, Terimakasih atas setiap doa dan kasih sayang yang tak pernah henti di berikan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag, M.Si selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Heri Junaidi, MA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Chandra Zaky Maulana, MM selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang sekaligus
5. Bapak Syamsiar Zahrani, M.A, selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan saran, motivasi dan nasehat, serta bimbingan terbaiknya.
6. Ibu Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan pengarahan, dan bimbingan terbaiknya

7. Bapak Rudi Ariyanto, selaku Pembimbing Akademik atas semua dukungan, motivasi, saran dan nasihat yang telah di berikan selama perkuliahan hingga penyusunan Skripsi selesai.
8. Segenap dosen FEBI, terutama dosen Program Studi Perbankan Syariah, Staf Administrasi dan Pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu dan bantuannya selama ini.
9. Segenap nasabah Bank Sumsel Babel Syariah CP UIN Raden Fatah yang telah bersedia Meluangkan waktunya dalam mengisi Kuisisioner untuk penelitian dan memberikan informasi terkait penelitian.
10. Adik saya tercinta Alifah Husniyyah dan M. Fadhlun Husain serta semua keluarga yang telah memberikan semangat. Semoga Allah senantiasa mengumpulkan mereka semua dalam kebahagiaan dunia maupun di Akhirat
11. Teman yang selalu ada, Dinda Amilah R, yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta menjadi teman penyemangatu dalam penyelesaian skripsi ini.

12. Teman-teman seperjuangan SPS 2 2016, KKN Mandiri 16 Temon, Kost Squad dalam menempa diri dan menjadi wadah aspirasi ku selama ini. Dan Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai

Akhir kata, hanya kepada Allah penulis memanjatkan doa, semoga Allah SWT memberikan balasan berupa pahala yang berlipat kepada mereka. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi orang lain.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Palembang, Des 2020
Penulis

Ilham Febriansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
IZIN PENJILIDAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
NOTA DINAS	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xviii

BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat penelitian	10
E. Sistematika Penelitian	12

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS...15

A. Landasan Teori	15
1. Customer satisfaction	15
a. Pengertian Customer satisfaction	15
b. Indikator Customer satisfaction	16
c. Strategi Customer satisfaction	17
2. Customer Value	18
a. Pengertian Customer Value	18
b. Indikator Customer Value	20
c. Karakteristi.....	21
3. Brand Equity	21
a. Pengertian Brand Equity	21
b. Indikator Brand Equity	22

c. Model Brand Equity	23
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pemikiran	32
D. Pengembangan Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Setting Penelitian	38
B. Jenis dan Sumber data	38
C. Populasi dan Sampel Penelitian	39
D. Teknik pengumpulan data	42
E. Jenis Variabel Penelitian.....	43
F. Definisi Operasional Variabel	46
G. Instrumen Penelitian	47
H. Instrumen Penelitian	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum Bank Sumsel Babel	57
B. Karakteristik Responden	60
C. Uji Validitas dan uji Reliabilitas	63
D. Hasil Analisis Data	68
1. Uji Asumsi Klasik	68
a. Uji Normalitas	68
b. Uji Linieritas	70
c. Uji Multikolinieritas	71
d. Uji Heterokedastisitas	73
2. Uji Hipotesis	76
E. Hasil Penelitian	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85

A. Kesimpulan	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	93