

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT MITRA KHAZANAH
PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana
Perbankan Syariah (S.PS) dalam Ilmu Perbankan Syariah



Oleh:
Yesi Apriyani
NIM: 1656300271

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS SLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG 2022**

ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan dengan tujuannya agar mengetahui pengaruhnya dari kualitas produk serta kualitas pelayanannya pada kepuasan nasabahnya di BMT Mitra Khazanah Palembang. Adapun jenis penelitian yang dipakai yakni penelitian kuantitatif yang berpegang pada metode deskriptif kuantitatif serta menerapkan analisis data yang berupa skala likert, analisis regresi dan uji hipotesis guna mendapatkan hasil akhir dari penelitian.

Penelitian yang dilaksanakan memakai data primer melalui cara memberikan lembar kuesioner untuk nasabah BMT Mitra Khazanah Palembang yang berjumlah 30 responden dengan teknik *probability random sampling* memakai *simple random sampling* yakni pengambilan respondennya dengan random.

Pada penelitian ini memberikan hasil yakni kualitas produk serta kualitas pelayanan mempunyai pengaruh pada kepuasan nasabahnya pada BMT Mitra Khazanah Palembang, baik diuji secara terpisah serta bersama-sama. Di mana secara simultan diperoleh *sig. F* (Statistic) yakni 0.000 kurang dari *sig. 0,05* serta nilai *F* statistiknya melebihi *F* tabel yakni $28.505 > 2.96$. Dengan demikian kualitas produk serta kualitas pelayanannya dengan simultan/bersamaan memberikan pengaruh pada kepuasan nasabahnya dalam BMT Mitra Khazanah Palembang.

Kata kunci: kepuasan nasabah, kualitas pelayanan, kualitas produk

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi lafadz Arab yang dipergunakan pada skripsi ini mengacu kepada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 158/1987 serta 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Šā'	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Hā'	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	Kh	Ka dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Žāl	Ž	Zet (dengan titik di bawah)
ر	Rā''	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
سین	Syīn	Sy	Es dan ye
ص	Šād	Š	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	Ḍ	De (dengan titik di bawah)

ط	Tā'	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fā	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	„El
-	Mīm	M	„Em
ن	Nūn	N	„En
و	Wāw	W	We
هـ	Hā	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Yā	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis Rangkap

نَف	Ditulis	<i>Nuḥḥṣṣil</i>
نَّصَل		

C. Ta' Marbutah

Semua “*ta marbutah*” dituliskan memakai *h*, yang ditulis di tengah gabungan kata maupun di akhir kata memakai ketentuan katanya yang disertai kata sandang yaitu *al*. Demikian tidak berlaku dalam lafadz Arab yang telah terserap ke bahasa Indonesia misalnya zakat, shalat serta yang lainnya terkecuali lafadz asli.

جَهْرَة	Ditulis	<i>Jahrah</i>
حَبَة	Ditulis	<i>Habbah</i>
جَهَالَة	Ditulis	<i>Jahālah</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--ى--	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
-- َ َ --	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
--ي--	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

كـر-	Fathah	Ditulis	<i>Karama</i>
كـتـب	Kasrah	Ditulis	<i>Kutiba</i>
خـيـرـج	Dammah	Ditulis	<i>Yakhruju</i>

E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	<i>ā</i>
Fathah + ya" mati	Ditulis	<i>ā</i>
Kasrah + ya" mati	Ditulis	<i>ī</i>
Dhammah + wawu mati	Ditulis	<i>ū</i>

جَاهِلِيَّة	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
-------------	---------	-------------------

تنسى	Ditulis	<i>Tansā</i>
كرمي	Ditulis	<i>Karīm</i>
فرك ض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap

Fathah + ya ^o mati	Ditulis	<i>ai</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>au</i>

فكيف	Ditulis	<i>Fakaifa</i>
فوى	Ditulis	<i>Fauqa</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

ءاعجمي	Ditulis	<i>Aa''jamiyyu</i>
ائنكم	Ditulis	<i>Ainnakum</i>
فاف اعرض	Ditulis	<i>Faina''raḍa</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

Huruf alif bertemu dengan lam jika disertai huruf qamariyah atau syamsiah ditulis menggunakan huruf awalnya yakni “al”.

القارة	Ditulis	<i>Al-Qāri''ah</i>
التكائر	Ditulis	<i>Al-Takāṣur</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

جامع البياف عن أتكيل القراف	Ditulis	<i>Jāmi" al-Bayān „an Ta" wīl al Qur" ān</i>
القرأف العظيم	Ditulis	<i>Al-Qur" ān al- „Azīm</i>

J. Tajwid

Pedoman dalam transliterasi termasuk bagian yang masih dalam satu kesatuan pada ilmu tajwid untuk mereka yang menekankan terhadap aspek kefasihannya pada bacaannya.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan YME yang sudah memberi kelimpahan hidayah serta rahmat-Nya dan menjadi tempat mencurahkan semua perasaan gembira maupun kesedihan. Dengan anugerah yang diberikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT Mitra Khazanah Palembang”** dapat terselesaikan secara baik serta lancar.

Pada penyusunan skripsi penulis menyadari adanya berbagai kesulitan. Akan tetapi dengan pertolongan Nya, dan juga kesabaran, upaya, ketekunan, bimbingan dan juga bimbingan dari banyak pihak sehingga dalam kesempatan kali ini penulis dapat menyelesaikan menghaturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. DR. Nanyu Khodija, S.AG.,M.SI sebagai Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Junaidi,MA. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Chandra Zaky Maulana, M.M sebagai Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Hilda,S.E.M.Si. serta Ibu Citra Pertiwi S.E.I., M.E sebagai Pembimbing I serta II yang sudah menyediakan bimbingan untuk penulis atas keyakinan, kesabaran serta keikhlasannya.
5. Ibu Dr. Qodariah Barkah, M.H.I sebagai Penasehat Akademik yang senantiasa membimbing, membantu serta mendidik penulis.
6. Semua Dosen, Staff Administrasi maupun Pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sudah melayani serta memberi kemudahan ketika menyusun penulisan skripsi.
7. Teruntuk kedua orang tua Yesi, bapak Kasmir beserta Ibu Reslita,

Terima kasih atas banyaknya jasa yang diberikan selama ini yang tidak dapat dihitung dengan apapun serta doa- doa yang bapak dan ibu berikan kepada Yesi. Yesi mengucapkan kasih dan sayang kepada saudara-saudaraku Yunita Sari yang telah memberikan motivasi dalam penyelesaian studi penulis.

8. Semua Karyawan BMT Mitra Khazana Palembang yang sudah memberi perizinan serta memperlancar ketika penelitian.
9. Sahabat terbaikku, Tara Biranda, Yesi Feramita, Tami Utarim Ulta Natalia, Widiyanti, Alfiansyah terima kasih berkat doa serta dukungannya yang diberikan.
10. Rekan seperjuangan terkhusus keluarga besar Ekonomi Islam 1 Angkatan 2016 dengan tak dapat dituliskan semuanya.
11. Rekan KKN Mandiri Kelompok 1 Tahun 2018/2019. Akhir kata penulis mengharapkan hasil penelitian yang didapat semoga akan memberi manfaat terkhusus bagi penulis serta untuk orang banyak.

Adanya keterbatasan maka penulis ucapkan permohonan maaf dengan setulus-tulusnya. Wassalamualaikum Wr. Wb.

Palembang, Mei 2022
Penulis,

Yesi Apriyani

NIM.1656300271

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK.....	
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	
KATA PENGANTAR	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	
B. Rumusan Masalah.....	
C. Tujuan Masalah.....	
D. Kegunaan dan Manfaat Penelitian	
E. Sistematika Penulisan	
BAB II KAJIAN TEORI.....	
A. Kajian Teori.....	
1. Baitul Maal wal Tamwil (BMT).....	
2. Kualitas Produk.....	
3. Kualitas Pelayanan.....	
4. Kepuasan Nasabah (Pelanggan).....	
B. Penelitian Terdahulu.....	
C. Kerangka Berpikir	
D. Hipotesis Penelitian	
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	
3. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	

BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian	
C. Jenis dan Sumber Data	
1) Jenis Data	
2) Sumber Data	
D. Populasi dan Sampel	
1) Populasi	
2) Sampel	
E. Teknik Pengumpulan Sampel Data	
F. Definisi Operasional Variabel	
1) Variabel Penelitian	
2) Definisi Operasional	
G. Teknik Analisis Data	
1) Uji Instrumen Penelitian.....	
2) Uji Asumsi Klasik	
3) Uji Analisis Regresi Linear Berganda	
4) Uji Hipotesis	
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas BMT Mitra Khazanah Palembang	
1. Sejarah Singkat BMT Mitra Khazanah Palembang.....	
2. Keterangan Perusahaan.....	
3. Struktur Organisasi.....	
4. Produk-Produk BMT Mitra Khazanah	
H. Hasil Penelitian.....	
1. Karakteristik Responden.....	
2. Pengujian Analisis Data	
3. Uji Hipotesis	

I. Pembahasan	
1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah BMT Mitra Khazanah Palembang.....	
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BMT Mitra Khazanah Palembang.....	
3. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BMT Mitra Khazanah Palembang	
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	
B. Saran.....	
1. Akademis	
2. BMT Mitra Khazanah Palembang	
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Peningkatan Jumlah Nasabah BMT Mitra Khazanah Palembang	
Tabel 2 Research Gap Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	
Tabel 3 Research Gap Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	
Tabel 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	
Tabel 2 Skala Likert.....	
Tabel 3 Definisi Operasional Variabel Penelitian	
Tabel 4 Pedoman untuk interpretasi terhadap Koefisien Korelasi	
Tabel 5 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	
Tabel 6 Data Usia Responden	
Tabel 7 Data Profesi Pekerjaan Responden	
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	
Tabel 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	
Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas Data	
Tabel 12 Hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
Tabel 13 Hasil Uji Linearitas Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah .	
Tabel 14 Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	
Tabel 15 Hasil Uji Multikolinearitas	
Tabel 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	
Tabel 17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	
Tabel 18 Uji T (Parsial)	
Tabel 19 Hasil Uji F (Simultan)	
Tabel 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Berpikir	
Bagan 2 Grafik Histogram Uji Normalitas	
Bagan 3 Normal Probability Plot.....	
Bagan 4 Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner X1
Lampiran 2 Frequency Table X1.....
Lampiran 3 Kualitas Produk
Lampiran 4 Hasil SPSS Uji Validitas X1.....
Lampiran 5 Kuesioner X2
Lampiran 6 Frequency Table X2.....
Lampiran 7 Kualitas Pelayanan
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas X2
Lampiran 9 Kuesioner Y
Lampiran 10 Frequency Table
Lampiran 11 Kepuasan Pelanggan.....
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Y