

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar sarjana Ekonomi (S.E) dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten sepenuhnya asli dan merupakan hasil dari karya tulis ilmiah saya sendiri.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini, telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai etika keilmuan yang berlaku di bidang karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau keseluruhan isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarism atau menyontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar sarjana yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 2023

SYAHRUL RU'YAT
NIM : 171420143

ABSTRAK

Nama: **Syahrul Ru'yat**, NIM: **171420143**, Judul Skripsi: **Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai KeIslaman Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat Kc Kota Serang).**

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Kc Kota Serang untuk mengetahui apakah variabel keunggulan produk dan penerapan nilai keIslaman berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Variabel yang diteliti yaitu keunggulan produk (X1) penerapan nilai keIslaman (X2) dan kepuasan nasabah (Y).

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kota Serang?. 2) Apakah penerapan nilai keIslaman berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kota Serang?. 3) Apakah kualitas produk dan penerapan nilai keIslaman secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kota Serang?

Adapun tujuan penelitian ini adalah: untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai KeIslaman Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kota Serang. Serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai keIslaman terhadap kepuasan nasabah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengambilan data melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Kc Kota Serang dengan sampel sebanyak 100 orang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), uji regresi linear berganda, uji hipotesis (uji t, uji f, analisis koefisien korelasi dan koefisien determinasi).

Dari hasil output uji yang diperoleh maka dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari nilai t hitung variabel keunggulan produk (X1) adalah 5,852, t_{hitung} pada variabel penerapan nilai keIslaman (X2) adalah 2,128 dan nilai t tabel sebesar 1,984723 dengan diperoleh nilai sig $0,000 < 0,05$ untuk variabel keunggulan produk dan nilai sig $0,036 < 0,05$. Dengan demikian H_1 diterima dan H_0 ditolak, yang artinya dapat disimpulkan keunggulan produk dan penerapan nilai keIslaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah dengan pengaruh sebesar 34,9% dan sisanya 65,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : *Keunggulan produk, penerapan nilai keIslaman dan kepuasan nasabah*



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**
Jl. Jendral Sudirman, No. 30 Serang 42118 Telp (0254) 2003323
Fax. (0254) 200022

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : **Pengajuan Munaqasyah**
a.n. **Syahrul Ru'yat**
NIM. **171420143**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
di _
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermauklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara **Syahrul Ru'yat**, NIM: **171420143**, Judul Skripsi: **Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai KeIslaman Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat Kc Kota Serang)**, telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian, atas segala perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 19 Juni 2023

Pembimbing I


Dr. Itang, M.Pd.
NIP. 197108041998031003

Pembimbing II


Zenno-Noeralamsyah, M.E.I
NIP. 198404172018011001

PERSETUJUAN


**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN PENERAPAN NILAI
KEISLAMAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS PADA BANK MUAMALAT KC KOTA SERANG)**

Oleh :


Syahrul Ru'yat
NIM. 171420143

Menyetujui,

Pembimbing I


Dr. Itang, M.Ag
NIP. 197108041998031003

Pembimbing II



Zenno Noeralamsyah, M.E.I
NIP. 198404172018011001

Mengetahui,

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam


Dra. Nihayatul Maskuroh, M.Si
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Henny Saraswati, M.M
NIP. 198511172019032013

PENGESAHAN

Skripsi a.n Syahrul Ru'yat NIM: 171420143 yang berjudul: "*Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai KeIslaman Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat Kc Kota Serang)*", telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal, 2023.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 23 Desember 2022

Sidang Munaqosyah

Ketua Merangkap Anggota I,

Sekretaris Merangkap Anggota II,



Dr. Budi Sudrajat, M.A.

NIP. 197403072002121004

Nurmaita Hamsyah, M.Si.

NIDN. 2005057904

Anggota:

Penguji I,

Penguji II,



Aan Ansori, M.Kom., M.M.

NIP. 197310152007011027

Yani Agusprivani, M.E.

NIP. 198908222019032009

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003



Zenno Noeralamsyah, M.E.I.
NIP. 198404172018011001

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur, ku persembahkan Skripsi ini untuk orang-orang yang ku sayang.

Teruntuk kedua orangtuaku Ayahanda Ma'mun, S.pd dan ibunda Umayah, S.pd tercinta, yang telah mendidik serta selalu mencurahkan rasa kasih sayangnya hingga saat ini, Terimakasih atas Doa dan Dukungannya selama ini. Selanjutnya Terimakasih kepada kakak-kakak saya kepada saudari Nelly Marom dan saudari Raudlatul Insyiah selalu mendukung pada setiap langkah. Terkhusus untuk wanitaku Nurfirda Aini Agustin yang sampai saat ini masih menemani setiap langkah dengan sabar dan kasihnya. Tak ada ucapan yang lebih indah selain syukur terhadap tuhan yang telah memberikan dia kepada saya.

Dan kepada keluarga besar baik itu saudara, keponakan dan tetangga saya yang luar biasa dalam memberikan dukungan dan doa yang tanpa henti. Terima kasih atas ketulusan kalian, semoga allah SWT membalas kebaikan kalian Aamiin.

MOTTO

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ
أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنتُمْ تَعْلَمُونَ

“Dan janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang batil, dan (janganlah) kamu menyuap dengan harta itu kepada para hakim, dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui”.

(Q.S. Al-Baqarah:188)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama, Syahrul Ru'yat, lahir di Karawang pada tanggal 09 November 1999. Penulis adalah anak bungsu dari 3 bersaudara, dari pasangan orang tua bapak Ma'mun dan ibu Umayah. Kakak pertama bernama Nelly Marrom, dan kakak kedua bernama Raudlatul Insyiah. Alamat rumah: Dusun. Babakan, Desa. Tanjung Bungin, Kecamatan. Pakisjaya, Kabupaten. Karawang, Provinsi Jawa Barat.

Jenjang pendidikan formal yang telah ditempuh:

1. MI Nurul Huda 2011
2. MTs Mathlaul Anwar 2014
3. MA Manbaul hikmah Cirebon 2017
4. UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten, Angkatan 2017 Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Selama menjadi mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten, penulis juga aktif dalam organisasi ekstra kampus:

1. Sekretaris DPK GMNI UIN SMH Banten 2019/2020
2. Sekretaris HAMKA Banten 2018/2019
3. Ketua, Bidang Kaderisasi DPC GMNI Serang 2020-Sekarang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan jasmani dan rohani sehingga kita masih tetap bisa menikmati indahnya alam ciptaan-Nya. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada teladan kita Muhammad SAW yang telah menunjukkan kepada kita jalan yang lurus berupa ajaran agama yang sempurna dan menjadi rahmat bagi seluruh alam. Alhamdulillah berkat rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsinya dengan judul Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai KeIslaman Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat Kc Kota Serang).

Skripsi ini kemungkinan besar tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari beberapa pihak. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan saya motivasi untuk saya terus menuntut ilmu.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.S.I, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan motivasi sehingga saya terus menuntut ilmu.
3. Ibu Henny Saraswati, M.M, Ketua Jurusan/ Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah banyak memotivasi dan memberikan saran-saran yang sangat berarti bagi penulis.
4. Bapak Dr. Itang, M.ag selaku dosen pembimbing I dan Bapak Zenno Noeralamsyah, M.E.I selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen UIN SMH Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN SMH Banten.

6. Perpustakaan UIN SMH Banten, yang telah memberikan tempat dan sumber pengetahuan selama penulisan skripsi ini.
7. Teman-teman Perbankan Syariah D 2017, Teman-teman Skaract dan akatsuki, juga sahabat yang selalu ada di saat senang maupun susah yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu membantu dan menyemangati.

Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah SWT membalasnya dengan pahala yang berlimpah. Amin.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun metodologi penulisannya. Untuk itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan selanjutnya. Akhirnya hanya kepada Allah SWT penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Serang, 1 Januari 2023

Penulis,

Syahrul Ru'yat
NIM 171420143

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN KETUA JURUSAN DAN DEKAN	iv
PENGESAHAN MUNAQOSAH	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang Masalah	1
Identifikasi Masalah.....	4
Batasan Masalah	4
Perumusan Masalah	4
Tujuan penelitian	5
Manfaat Penelitian	5
Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	6
Kerangka Pemikiran	10
Hipotesis	10
Metode Penelitian	12
Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
Landasan Teori.....	15
Pengertian Bank Syariah dan Fungsinya	15
Prinsip Operasional Bank Syariah	16
Pengertian Kualitas Produk	18
Penerapan Nilai KeIslaman	31
Kepuasan Nasabah.....	46

BAB III METODE PENELITIAN	53
Ruang Lingkup Penelitian	53
Waktu dan Tempat Penelitian.....	54
Populasi dan Sampel Penelitian.....	55
Analisis Data	56
Skala Pengukuran	67
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	
Gambaran Umum Penelitian	68
Profil Responden	73
Deskripsi Responden	73
Analisis Data.....	77
BAB V PENUTUP	
Kesimpulan.....	96
Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	