

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 16 Oktober 2024



Siti Zahroh Al-husainy

201420118

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Nama: **Siti Zahroh Al-husainy**, Nim: 201420118, Judul Skripsi: **Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Nasabah Bank BSI KCP Pandeglang)**

Penelitian ini bertujuan untuk menelaah tentang pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai-nilai islam terhadap kepuasan nasabah bank syariah di BSI KCP Pandeglang. Adapun beberapa faktor yang digunakan sebagai indikator dalam keunggulan produk yaitu fitur, performa, kehandalan, daya tahan, estetika, dan kesan kualitas. Kemudian faktor dalam penerapan nilai-nilai islam adalah keadilan, kesederajatan, kejujuran, kebebasan, kerelaan, tertulis, dan faktor kepuasan nasabah indikatornya adalah pembelian ulang, merekomendasikan, dan setia.

Jenis metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang analisis datanya menggunakan aplikasi Statistical Package for the Sosial Sciences (SPSS) yang penafsiran pengaruh antar faktor tersebut termuat dalam uji parsial dan uji simultan. Lokasi penelitian dilakukan di BSI KCP Pandeglang dengan rentang waktu penelitian ± 1 (satu) bulan yang dilaksanakan pada tanggal 13 April 2024 – 13 Mei 2024. Informan/responden dalam penelitian ini adalah nasabah BSI yang berjumlah 99 nasabah. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder yang dipeloreh melalui kuisisioner.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa hasil uji parsial pada faktor keunggulan produk memiliki nilai t hitung sebesar $4.902 > t$ tabel sebesar 1.985 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa Keunggulan Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KCP. Pandeglang. Kemudian hasil uji parsial pada faktor Nilai-Nilai Islam memiliki nilai thitung sebesar $3.810 > tt$ abel sebesar 1,985 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa Nilai-Nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KCP. Pandeglang. Lebih lanjut, berdasarkan hasil uji simultan (uji-f), nilai fhitung sebesar 70.153 dengan nilai signifikan fhitung $0.000a < 0.05$ dapat disimpulkan bahwa Keunggulan Produk (X1) dan Nilai-Nilai Islam (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada BSI KCP. Pandeglang.

Kata Kunci: Keunggulan Produk, Nilai-Nilai Islam, Kepuasan Nasabah.

NOTA DINAS



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Syekh Nawawi Al-Dantani, Kel. Andamsi, Kec. Curug, Kota Serang 42171
Email: umab@uinbanten.ac.id Website : www.uinbanten.ac.id

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar
Hal : Usulan Munasqayah
a.n. Siti Zahroh Al-husainy
201420118.

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN SMII BANTEN
di -
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara/i Siti Zahroh Al-husainy, 201420118 dengan judul Skripsi Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Nasabah Bank BSI Kep Pandeglang) diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munasqayah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunasaqayahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 19 Juni 2024

Pembimbing I

Pembimbing II.


Anita, M.Si
NIP. 19829080715032003


Nufmi Hullyati, M.Pd.
NIP. 199004052020122009

Dipindai dengan CamScanner

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN
Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai-Nilai Islam
Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah
(Studi Pada Nasabah Bank BSI Kep Pandeglang)

Oleh:

Siti Zahroh Al-husainy
201420118

Menyetujui,

Pembimbing I


Anita, M.Si
NIP. 198208082115032003

Pembimbing II


Najmi Hidayati, M.Pd.
NIP. 199004052020122009

Menyetujui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Prof. Dr. Hj. Nibuyatul Maskuroh, M.Si
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah


Dr. Zaini Ibrahim, M.Si
NIP. 19780113 200604 1 002

Dipindai dengan CamScanner

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Siti Zahroh Al-husainy, NIM: 201420118, yang berjudul Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Nasabah BSI KCP Pandeglang) telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 21 Oktober 2024.


Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.


Serang, 28 Oktober 2024

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 197801132006041002



Denara Akmal, M.Acc.
NIP. 199508042022032002

Penguji I,

Anggota:

Penguji II,


Hendrista Fericka, S.E., M.Si.
NIP. 198306112006042001


Asep Dadan Suganda, S.H.I., M.Sh.
NIP. 198204222023211018

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Anita, S.E., M.Si.
NIP. 198268082015012003


Naimi Hidayati, M.Pd.
NIP. 199004052020122009

Dipindai dengan CamScanner

PENGESAHAN REVISI SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani, Kel. Andanul, Kec. Curug, Kota Serang 42171
Email: surat@uinbanten.ac.id Website : www.uinbanten.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN REVISI SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : Siti Zahroh Al-husainy
NIM : 201420118
FAKULTAS/ JURUSAN : FEBI/ Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Keputusan Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Nasabah BSI KCP Pandeglang)

Telah Disetujui Oleh :

Penguji I

Hendrieta Ferioka, S.E., M.Si.
NIP. 198306112006042001

Penguji II

Asep Dadan Suganda, S.H.I., M.Sb.Fc.
NIP. 198204222023211018

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 19780113 200604 1 002

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkatnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercintaku ayahanda Satiri S.Ag dan ibunda Juhaeriyah S.Pd, yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah mengantar dan menemani penulis sampai di tempat ini. penulis persembahkan karya tulis ilmiah sederhana ini dan gelar untuk ayah dan mamah tercinta.
2. Kakak-kakak tercintaku Ali Hamzah Al-husainy S.Pd, (Alm) Muhammad Abdul Jabbar, Fitri Rahmawati S.Pd, Nur Atikah (kaka ipar). Yang selalu memberikan semangat dan motivasi bagi penulis.
3. Ponakan tercintaku Nafiz Kamil Al-husainy, yang menjadi obat Lelah bagi penulis.
4. Kucing peliharaan tercintaku lady diana, yang selalu menemani penulis sampai larut malam.
5. Penulis sendiri Siti Zahroh Al-husainy, terimakasih sudah berjuang sampai saat ini.

MOTTO PENULIS

“Jangan Takut Gagal tapi Takutlah Tidak Pernah Mencoba”

Siti Zahroh Al-husainy

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Siti Zahroh Al-husainy lahir di Pandeglang pada tanggal 15 Februari 2001. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Satiri S.Ag dan Ibu Juhaeriyah. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Kini penulis beralamat di Kecamatan, Pademangan, Kelurahan Ancol Jakarta Utara.

Penulis menyelesaikan pendidikan di SDN Ancol 04 Petang pada 2013. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di MTS Darul Hijrah walbanna dan lulus tahun 2016. Penulis lulus dari SMA Muhammadiyah 1 Jakarta dengan jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial tahun 2019.

Penulis kemudian melanjutkan studi ke UIN SMH BANTEN jurusan Perbankan Syariah. Selanjutnya mulai tahun 2020 sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa program S1 Perbankan Syariah UIN SMH BANTEN.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Pandeglang)”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulis juga menyadari bahwa sejak awal penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan baik moril maupun materi. Untuk itu, tak lupa pada kesempatan ini secara khusus penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd. Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan ibu.
3. Bapak Dr.Zaini Ibrahim, M.Si. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak.
4. Ibu Anita M.Si. selaku Pembimbing I yang dengan keikhlasannya memberikan pengarahan, ilmu yang berharga, serta bimbingan yang berarti selama proses penyelesaian skripsi. Terima kasih atas bimbingannya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Ibu. Ibu Najmi Hillalliyati M.Pd. selaku Pembimbing II

yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta bimbingan yang sangat berarti selama ini. Terima kasih atas semua bimbingan dan arahan yang telah Ibu berikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Ibu.

5. Bank BSI KCP. Pandeglang dan para pegawai nya yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Bank BSI KCP. Pandeglang.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengajar dan mendidik serta memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh Staf Akademik, Pegawai Perpustakaan, dan Karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah banyak memberikan bantuannya kepada penulis selama masa studi.
8. Seluruh teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, motivasi, dukungan, serta bantuannya hingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga seluruh bantuan dan motivasi yang disumbangkan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini menjadi amal shaleh serta mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya, serta menjadi salah satu penyumbang dan pelengkap ilmu pengetahuan.

Serang, 16 Oktober 2024

Penulis,

Siti Zahroh Al-husainy

201420118

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
PENGESAHAN REVISI SKRIPSI.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
MOTTO PENULIS.....	viii
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
G. Sistematika Pembahasan	10
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori	12
B. Penelitian Sebelumnya yang Relevan.....	24

C. Variabel dan Hubungan Antar Variabel	27
D. Kerangka Pemikiran	28
E. Hipotesa	29
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN.....	30
A. Waktu dan Tempat.....	30
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
C. Jenis-jenis Metode Penelitian	31
D. Teknik pengumpulan data.....	32
E. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV.....	43
PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	43
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	43
B. Hasil Penelitian.....	46
C. Pembahasan Hasil Penelitian	61
BAB V	66
PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
Daftar Lampiran.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Gambar 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Gambar 4. 4. Uji Normalitas Standar Plot PP.....	52
Gambar 4. 5. Uji Heteroskedastisitas.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penilaian Skala Likert.....	32
Tabel 2. 2. Definisi Operasional	33
Tabel 4. 1. Uji validitas data instrumen X1	49
Tabel 4. 2. Uji Validitas Data Instrumen X2	49
Tabel 4. 3. Uji Validitas Data Instrumen Kepuasan Nasabah (Y).....	50
Tabel 4. 4. Uji Reliabilitas Instrumen Faktor Penelitian	51
Tabel 4. 5. Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4. 6. Uji Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4. 7. Uji T.....	57
Tabel 4. 8. Uji F	60
Tabel 4. 9. Koefisien Determinasi	61