

## **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 sendiri.

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 maupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 12 Mei 2020

**Saily Nurazizah**  
NIM: 161420009

## ABSTRAK

Nama: **Saily Nurazizah**, NIM: **161420009**, Judul Skripsi: **Pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan Dan Reputasi Bank Terhadap Tapanas (Tabungan Perencanaan Masa Depan) iB Hasanah Di Bni Syariah Kantor Cabang Cilegon.**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan di mana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Reputasi merupakan asset perusahaan yang tidak nampak, namun merupakan sebuah asset terpenting bagi perusahaan.

Penelitian Ini Dilakukan Di BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon. Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1). Adakah pengaruh kualitas produk BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon Terhadap Tapanas Ib Hasanah?. 2). Adakah pengaruh kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon Terhadap Tapanas Ib Hasanah? 3). Adakah pengaruh reputasi BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon Terhadap Tapanas Ib Hasanah?. 4). Seberapa besar pengaruh kualitas produk, kepuasan dan reputasi BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon Terhadap Tapanas Ib Hasanah?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1). Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas produk BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon Terhadap Tapanas Ib Hasanah? 2). Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon Terhadap Tapanas Ib Hasanah? 3). Untuk mengetahui apakah ada pengaruh reputasi BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon Terhadap Tapanas Ib Hasanah? 4). Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk, kepuasan dan reputasi BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon Terhadap Tapanas Ib Hasanah.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan uji statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, uji regresi linier berganda, serta menggunakan uji statistik diantaranya uji t, uji f, uji koefisien korelasi dan koefisien determinasi.

Kesimpulan yang diperoleh adalah kualitas produk kepuasan dan reputasi memengaruhi tapanas ib hasanah sebesar 7,7%. sedangkan sisanya sedangkan sebesar 92,3% dipengaruhi oleh variable-variabel lain yang tidak dimasukan kedalam penelitian ini.

*Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan, Reputasi, Tapanas Ib Hasanah*







## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah rasa syukur saya ucapkan kepada Allah SWT karena atas izin dan ridhonya yang telah memudahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini, penulisan skripsi ini saya persembahkan kepada,*

*Orang tuaku tersayang, Ayahanda Munadi, Ibunda Eti Komalasari dan Ayahhanda Hen-hen hendar, yang sangat saya hormati dan saya cintai. yang selalu menguatkan ku dengan sepenuh hati, merawatku memotivasiku dengan nasihat-nasihat yang luar biasa.*

*Kakaku Dinar Handayani dan adik-adiku Muhammad Rian, Muhammad Kholik yang tercinta, terimakasih berkat do'a, dukungan, motivasi dan senyum semangatnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.*

## MOTTO

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ  
أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ  
اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ  
عَاقِبٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

### البقرة : ﴿٢٨٣﴾

”Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

**(Q.S Al-Baqarah 283)**

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Saily Nurazizah dilahirkan di kota Bandung, pada tanggal 18 februari 1999. Sebagai anak kedua dari pasangan Bapak Hen-hen dan Ibu Eti komalasari.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah sebagai berikut: SDN Sindang sari VI lulus tahun 2009, SMPN 1 Ibum lulus tahun 2013, MAN 2 Kota Cilegon lulus tahun 2016, dan pada tahun 2016 masuk perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.



## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum Warahmatullah wabarakatuh*

Puji syukur allhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan kasih sayangnya yang tak pernah terleak oleh waktu. Sehingga dengan pertolongan dan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan Dan Reputasi Bank Terhadap Tapenas (Tabungan Perencanaan Masa Depan) Ib Hasanah.

Pada kesempatan ini penulis ini mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak terkait yang telah membantu penyusunan skripsi ini dan penghargaan yang setinggi-tingginya terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk bergabung dan menimba ilmu di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Hendrieta Ferieka, S.E, M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan, mendidik serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Dr.Chairul Akmal, SE,MM. Selaku Pembimbing I dan Bapak Aan Ansori, M.Kom. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasihat dan ilmu yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah senantiasa membalas kebaikannya.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengajar, mendidik dan memotivasi dalam memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Seluruh staff akademik, pegawai perpustakaan dan karyawan yang ada di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik yang membangun serta saran-saran yang bermanfaat sangat penulis harapkan.

Serang, 12 Mei 2020  
Penulis,

**Saily Nurazizah**  
NIM: 161420009

## DAFTAR ISI

<b>PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iii
<b>PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Batasan Masalah .....	12
D. Perumusan Masalah .....	12
E. Tujuan Penelitian .....	13
F. Manfaat Penelitian .....	14
G. Sistematika Pembahasan.....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kualitas Produk.....	17
B. Kepuasan Pelanggan/Nasabah .....	24
1. Definisi Kepuasan Pelanggan/Nasabah .....	24

2. Faktor Atau Dimensi Atau Indikator	
Kepuasan.....	35
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	42
4. Standar Mempertahankan Atau Meningkatkan	
Kepuasan.....	42
5. Stakeholders Dan Kriteria Kepuasan .....	46
6. Model Kepuasan Dan Tidak Puasan	
Pelanggan.....	48
C. Reputasi .....	49
1. Definisi Reputasi.....	49
2. Indikator Reputasi.....	59
3. Dasar Membangun Reputasi .....	60
4. Reputasi Sebagai Efek Komunikasi.....	62
5. Reputasi Sebagai Elemen Dasar Pembentuk Citra .....	66
D. Bank Syariah.....	69
1. Definisi Bank Syariah .....	69
2. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia .....	72
3. Ciri-Ciri Dan Prinsip Bank Syariah .....	73
E. Produk Tabungan Ib Hasanah.....	75
F. Tapenas Ib Hasanah .....	77
1. Pengertian Tapenas Ib Hasanah.....	77
2. Implementasi Produk Tabungan Tapenas Ib Hasanah.....	79
3. Keunggulan Produk .....	80

G. Kajian Peneliti Terdahulu .....	81
H. Kerangka Pemikiran .....	85
I. Hipotesis .....	87
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Metode penelitian .....	89
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	89
C. Populasi dan Sampel.....	90
D. Teknik Analisi Data.....	93
E. Instrumen pengumpulan data.....	100
F. Variabel penelitian.....	101
G. Teknik pengumpulan data.....	108
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	110
1. Bank Bni Syariah Kantor Cabang Cilegon .....	110
2. Visi Dan Misi Bni Syariah.....	113
B. Karakteristik Responden.....	114
C. Hasil Pengolahan Data.....	121
1. Analisis Hasil Deskriptif.....	121
2. Uji Instrument Data .....	122
a. Uji Validitas.....	122
b. Uji Reliabilitas .....	129
3. Uji Asumsi Klasik.....	132
a. Uji Normalitas.....	132
b. Uji Multikolinieritas .....	135
c. Uji Heteroskedastisitas .....	136
d. Uji Autokorelasi.....	139

4. Uji Analisis Regresi Berganda.....	144
5. Uji Koefisien Korelasi .....	146
6. Uji Koefisien Determinasi .....	149
7. Pengujian Hipotesis .....	152
a. Uji Simultan (Uji F) .....	152
b. Uji Parsial (Uji T) .....	154
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	155
E. Perspektif Ekonomi Islam .....	160
<b>BAB V     PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	164
B. Saran .....	165
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>167</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>172</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kepuasan Atau Ketidakpuasan Pelanggan .....	40
Gambar 2.2 Membangun Reputasi Yang Baik .....	68
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	87
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	133
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas .....	137



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan .....	33
Tabel 2.2	Stakeholders Dan Kriteria Kepuasan.....	47
Tabel 3.1	Pendoman Uji DW.....	99
Tabel 3.2	Operasional Variabel Kualitas Produk .....	103
Tabel 3.3	Operasional Variabel Kepuasan .....	105
Tabel 3.4	Operasional Variabel Reputasi .....	106
Tabel 3.5	Operasional Variabel Tapanas iB Hasanah .....	107
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	114
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	115
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	116
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	117
Tabel 4.5	Hasil Penelitian Kuesioner .....	118
Tabel 4.6	Deskriptif Statistik.....	121
Tabel 4.7	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1) .....	123
Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1) .....	124
Tabel 4.9	Uji Validitas Variabel Kepuasan (X2) .....	125
Tabel 4.10	Uji Validitas Variabel Reputasi (X1) .....	126
Tabel 4.11	Uji Validitas Variabel Y (Tapanas Ib Hasanah).....	127
Tabel 4.12	Uji Validitas Variabel Y (Tapanas Ib Hasanah).....	128
Tabel 4.13	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1).....	129
Tabel 4.14	Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (X2).....	130
Tabel 4.15	Uji Reliabilitas Variabel Reputasi (X3).....	131
Tabel 4.16	Uji Reliabilitas Variabel Y (Tapanas Ib Hasanah) .....	131

Tabel 4.17	Uji Normalitas .....	134
Tabel 4.18	Uji Multikolinieritas .....	135
Tabel 4.19	Uji Heteroskedastisitas .....	138
Tabel 4.20	Uji Autokorelasi .....	139
Tabel 4.21	Uji Analisis Berganda.....	145
Tabel 4.22	Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi .....	147
Tabel 4.23	Uji Koefisien Korelasi .....	147
Tabel 4.24	Uji Koefisien Determinasi .....	149
Tabel 4.25	Uji Simultan (Uji F).....	153
Tabel 4.26	Uji Parsial (Uji T).....	154