

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Skripsi ini saya ajukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Saya menjamin bahwa tidak ada bagian dari skripsi ini yang merupakan duplikasi, peniruan, atau plagiarisme dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang secara jelas telah saya kutip dan rujuk sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Apabila di kemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku sesuai peraturan yang ditetapkan oleh Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 22 Juli 2025



SITI MAULIDIYA HASANATUL FAJRIYAH

NIM:211420125

ABSTRAK

Nama: Siti Maulidiya Hasanatul Fajriyah, NIM: 211420125, Judul Skripsi: Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan *Wadiah* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Labuan)

Bank syariah memegang peranan penting dalam ekonomi Indonesia. Penelitian ini menganalisis pengaruh keunggulan produk tabungan *wadiah* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Labuan. Meskipun memiliki banyak nasabah (12.833 pengguna tabungan *wadiah* dari 23.666 nasabah aktif), masih terdapat isu ketidakpuasan dan kurangnya pemahaman nasabah terhadap konsep produk syariah.

Masalah penelitian berfokus pada apakah keunggulan produk tabungan *wadiah* BSI KCP Labuan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Tujuannya adalah mengukur pengaruh keunggulan produk tabungan *wadiah* terhadap kepuasan nasabah, mengeksplorasi aspek produk, dan memberi rekomendasi peningkatan kualitas layanan serta pemahaman nasabah..

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara variabel. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden nasabah tabungan *wadiah* di BSI KCP Labuan, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengukuran variabel menggunakan Skala Likert . Analisis data dilakukan dengan uji kualitas data uji asumsi klasik, regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi menggunakan bantuan program SPSS 23.

Data penelitian ini terbukti valid dan reliabel, serta memenuhi asumsi klasik. Uji hipotesis menunjukkan bahwa keunggulan produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dibuktikan dengan nilai t-hitung $5,196 > t\text{-tabel } 1,984$, dengan signifikansi $0,000$. Hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar $0,477$ atau $47,7\%$ mengindikasikan bahwa hampir separuh variasi kepuasan nasabah dijelaskan oleh keunggulan produk, sementara $52,3\%$ sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Kesimpulannya, keunggulan produk tabungan *wadiah* terbukti secara signifikan memengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Labuan. Oleh karena itu, bank disarankan untuk terus meningkatkan kualitas dan fitur produk *wadiah* untuk menjaga dan menarik lebih banyak nasabah.

Kata Kunci: Keunggulan Produk, Tabungan wadiah, Kepuasan Nasabah.



EMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani, Kel. Andamui, Kec. Curug, Kota Serang 42171 Email:
surat@uinbanten.ac.id Website : www.uinbanten.ac.id Telp/Fax. (0254)200323/200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (Satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Hal	: Usulan Munaqasyah a.n. Siti Maulidiya Hasanatul Fajriyah NIM. 211420125	UIN SMH BANTEN di – Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Siti Maulidiya Hasanatul Fajriyah, NIM: 211420125** dengan judul Skripsi **“Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan *Wadiah* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (Studi Pada BSI KCP Labuan)”** diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 22 Juli 2025

Pembimbing I

Prof. Dr. Budi Sudrajat, M. A.
NIP. 197403072002121004

Pembimbing II,

Denara Akmal, M. Acc.
NIP. 199508042022032002

PERSETUJUAN

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK TABUNGAN *WADIAH*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA
(STUDI PADA BSI KCP LABUAN)**

Oleh:

Siti Maulidiya Hasanatul Fajriyah
NIM: 211420125

Menyetujui,

Pembimbing I



Prof. Dr. Budi Sudrajat, M. A.
NIP. 197403072002121004

Pembimbing II



Denara Akmal, M. Acc.
NIP. 199508042022032002

Menyetujui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Budi Sudrajat, M. A.
NIP. 197403072002121004

Ketua Jurusan

Perbankan Syariah



Ma'mun Nawawi, M.E
NIP. 199303022019031009

PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Siti Maulidiya Hasanatul Fajriyah**, NIM. 211420125 yang berjudul “**Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Wadiah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (Studi pada BSI KCP Labuan)**” telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal **16 September 2025**, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 16 September 2025

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

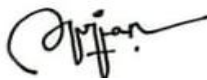
Sekretaris Merangkap Anggota



Siti Marfu'ah, S. Kom. I. M.PI.
NIP. 199012182019032014

Anggota-anggota,

Penguii I



Soliyah Wulandari, SE., M. Sc.
NIP. 198501022015032004

Penguji II



Siti Marfu'ah, S. Kom. I. M.PI.
NIP. 199012182019032014

Pembimbing I



Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Pembimbing II



Denara Akmal, M. Acc.
NIP. 199508042022032002

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA.....	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GRAFIK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
G. Sistematika Pembahasan	10

BAB II PEMBAHASAN KAJIAN TEORETIS.....	12
A. <i>Grand Theory</i>.....	12
B. Keunggulan Produk	13
1. Pengertian Keunggulan	13
2. Pengertian Produk	14
3. Pengertian Keunggulan Produk	15
C. Pengertian Tabungan <i>Wadiah</i>	16
1. Pengertian Tabungan <i>Wadiah</i>	16
2. Dasar Hukum Tabungan <i>Wadiah</i>	20
3. Rukun dan Syarat <i>Wadiah</i>	22
4. Jenis-jenis Tabungan <i>Wadiah</i>	24
D. Keunggulan Produk Tabungan <i>Wadiah</i>.....	27
E. Kepuasan Nasabah	27
1. Pengertian Nasabah	27
2. Pengertian Kepuasan	28
3. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	29
4. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah	31
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	32
F. Hubungan Antar Variabel.....	35
G. Penelitian Terdahulu.....	36
H. Kerangka Pemikiran	38
I. Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Waktu dan Tempat Penelitian	40
B. Populasi dan Sampel	40
C. Jenis Metode Penelitian	42
D. Definisi Operasional Variabel	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44

F. Teknik Analisis Data	46
1. Uji Kualitas Data	46
2. Uji Asumsi Klasik	47
3. Persamaan Regresi Linier Sederhana	48
4. Pengujian Hipotesis	49
5. Koefisien Determinasi	50
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	51
A. Gambar Umum Tempat Penelitian	51
1. Sejarah Umum Bank Syariah Indonesia	51
2. Visi dan Misi PT Bank Syariah Indonesia	52
3. Profil Singkat Bank Syariah Indonesia KCP Labuan	53
B. Karakteristik Responden	55
C. Hasil Analisis Data	58
1. Uji Kualitas Data	58
2. Uji Asumsi Klasik	62
3. Persamaan Regresi Linier Sederhana	65
4. Pengujian Hipotesis	67
5. Koefisien Determinasi	68
D. Hasil dan Pembahasan	70
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81