

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN STRATEGI
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Sudirman)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh :

ERNI YULIA ROKMAH

NIM : 1808203107



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
TAHUN AKADEMIK 1443 H / 2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN STRATEGI
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Sudirman)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh :

ERNI YULIA ROKMAH

NIM : 1808203107



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
TAHUN AKADEMIK 1443 H / 2022 M**

ABSTRAK

ERNI YULIA ROKMAH, NIM: 1808203107 “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN STRATEGI PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Sudirman)”.

Permasalahan yang seringkali nasabah keluhkan yaitu terkait pelayanan yang diberikan oleh bank, contohnya yaitu keluhan tentang pelayanan pegawai customer service yang hanya ada satu orang saja, sehingga ketika Bank dalam keadaan ramai nasabah harus mengantri lama. Kemudian keluhan terkait mobile banking yang terkadang mengalami gangguan, ketika nasabah mentransfer sejumlah uang namun buktinya tidak muncul tetapi saldo di ATM sudah terpotong. Tentunya di luar itu masih dimungkinkan ada hal-hal lain pada pelayanan bank yang tidak sesuai dengan harapan nasabahnya.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan strategi pelayanan terhadap kepuasan nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Sudirman), dan yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah para nasabah BSI KCP Indramayu Sudirman).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel 98 responden. Sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling* yaitu *Purposive Sampling* atau pengambilan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, pertimbangan tersebut yaitu dikhususkan untuk responden nasabah tabungan. Teknik pengumpulan data menggunakan beberapa metode, yaitu observasi, dokumentasi, kuesioner atau angket, dan studi kepustakaan. Untuk membuktikan dan menganalisis hal tersebut, maka digunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji linier berganda, serta uji t (parsial) dan uji f (simultan) menggunakan SPSS versi 26.

Hasil dari penelitian ini yaitu secara parsial kualitas produk dan strategi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji parsial untuk variabel kualitas produk diperoleh $t = 2,014$ dengan nilai signifikansi yaitu sebesar $0,047 < 0,05$. Kemudian hasil uji parsial untuk variabel strategi pelayanan diperoleh $t = 4,519$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Selanjutnya, hasil dari pengujian simultan, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 69,894 > F_{tabel} 3,09$ yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas produk (X1) dan strategi pelayanan (X2) secara simultan atau bersamaan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Kata Kunci: Kualitas Produk, Strategi Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

ABSTRAK

ERNI YULIA ROKMAH, NIM: 1808203107 “INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE STRATEGY ON CUSTOMER SATISFACTION (Study at Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Sudirman)”.

The problem that customers often complain about is related to the services provided by the bank, for example, complaints about the service of a customer service employee, which only has one person, so that when the bank is busy, customers have to queue for a long time. Then complaints related to mobile banking which sometimes experience problems, when customers transfer a certain amount of money but the evidence does not appear but the balance at the ATM has been deducted. Of course, apart from that, it is still possible that there are other things in the bank's services that are not in accordance with the expectations of its customers.

The purpose of this study was to determine the effect of product quality and service strategy on customer satisfaction (Study at Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Sudirman), and the subjects in this study were customers of BSI KCP Indramayu Sudirman).

This study uses quantitative methods with a sample size of 98 respondents. The sample in this study uses a non-probability sampling technique, namely purposive sampling or sampling techniques with certain considerations, these considerations are devoted to savings customer respondents. Data collection techniques used several methods, namely observation, documentation, questionnaire or questionnaire, and literature study. To prove and analyze this, the validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear test, and t test (partial) and f test (simultaneous) using SPSS version 26 are used.

The results of this study are partially product quality and service strategy affect customer satisfaction. Based on the results of the partial test for the product quality variable, it was obtained $t = 2.014$ with a significance value of $0.047 < 0.05$. Then the results of the partial test for the service strategy variable obtained $t = 4.519$ with a significance value of $0.000 < 0.05$. Furthermore, the results of simultaneous testing, with a significance value of $0.000 < 0.05$ and a value of $F_{count} 69.894 > F_{table} 3.09$, which means that there is an influence between product quality (X1) and service strategy (X2) simultaneously or simultaneously on customer satisfaction (Y).

Keywords: Product Quality, Service Strategy, Customer Satisfaction.

الملخص

إرني يوليا روكماه ، نيم: ١٨٠٨٢٠٣١٠٧ " تأثير جودة المنتج واستراتيجية الخدمة على رضا العملاء (دراسة في بنك الشريعة الإندونيسية KCP Indramayu Sudirman) " .

تتعلق المشكلة التي يشكو منها العملاء غالبًا بالخدمات التي يقدمها البنك ، على سبيل المثال ، الشكاوى حول خدمة موظف خدمة العملاء ، والتي لديها شخص واحد فقط ، بحيث عندما يكون البنك مزدحمًا ، يتعين على العملاء الوقوف في طوابير للحصول على منذ وقت طويل . ثم الشكاوى المتعلقة بالخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والتي تواجه أحيانًا مشاكل ، عندما يقوم العملاء بتحويل مبلغ معين من المال ولكن لا يظهر الدليل ولكن تم خصم الرصيد في ماكينة الصراف الآلي . بالطبع وبغض النظر عن ذلك لا يزال من الممكن وجود أشياء أخرى في خدمات البنك لا تتوافق مع توقعات عملائه.

كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير جودة المنتج واستراتيجية الخدمة على رضا العملاء (دراسة في بنك الشريعة الإندونيسية KCP Indramayu Sudirman) والموضوعات في هذه

الدراسة كانت عملاء BSI KCP Indramayu Sudirman () .

تستخدم هذه الدراسة الأساليب الكمية مع حجم عينة من 98 مستجيبًا. تستخدم العينة في هذه الدراسة تقنية أخذ العينات غير الاحتمالية ، وهي أخذ العينات الهادف أو أساليب أخذ العينات مع اعتبارات معينة ، وهذه الاعتبارات مخصصة للمستجيبين من عملاء المدخرات. استخدمت تقنيات جمع البيانات عدة طرق وهي الملاحظة والتوثيق والاستبيان أو الاستبيان ودراسة الأدبيات. لإثبات وتحليل ذلك ، يتم استخدام اختبار t الصلاحية ، واختبار الموثوقية ، واختبار الافتراض الكلاسيكي ، والاختبار الخطي المتعدد ، واختبار SPSS. (المتزامن) باستخدام الإصدار 26 من f (الجزئي) والاختبار t

تائج هذه الدراسة هي جزئيًا جودة المنتج واستراتيجية الخدمة تؤثر على رضا العملاء . بناءً على نتائج الاختبار الجزئي لمتغير جودة المنتج ، تم الحصول على $t = 2.014$ بقيمة معنوية $0.047 > 0.05$. ثم تم الحصول على نتائج الاختبار الجزئي لمتغير استراتيجية الخدمة $t = 4.519$ بقيمة معنوية $0.000 > 0.05$. علاوة على ذلك ، فإن نتائج الاختبار المتزامن بقيمة دلالة $0.05 > 0.000$ بقيمة $F_{count} 69.894 > F_{table} 3.0$ ، مما يعني أن هناك تأثيرًا بين جودة المنتج (X1) واستراتيجية الخدمة (X2) بشكل متزامن أو متزامن على العميل الرضا (ص).

الكلمات المفتاحية: جودة المنتج ، إستراتيجية الخدمة ، إرضاء العميل.

NOTA DINAS

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon.

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi berikut ini:

Nama : Erni Yulia Rokmah
Nim : 1808203107
Fakultas/Jurusan : Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam / Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Strategi Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Sudirman).

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Cirebon, Februari 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H. Robbani, MM., M.Ag

Toto Suharto, M.Si

NIP: 196203141984121001

NIP: 196811232000031001

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,

Eef Saefullah M.Ag

NIP: 197603122003121003

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN STRATEGI PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Sudirman)”

Dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Strata Satu (SI) pada jurusan/program studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon dan telah disetujui untuk diajukan dalam sidang skripsi/munaqasah sesuai dengan ketentuan administrasi dan akademik yang berlaku.

Cirebon, Februari 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H. Robbani, MM., M.Ag

NIP: 196203141984121001

Toto Suharto, M.Si

NIP: 196811232000031001

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,

Eef Saefukoni M.Ag

NIP: 197603192003121003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN STRATEGI PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Iindramayu Sudirman)”. Oleh Erni Yulia Rokmah, NIM: 1808201107, telah diajukan dalam sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

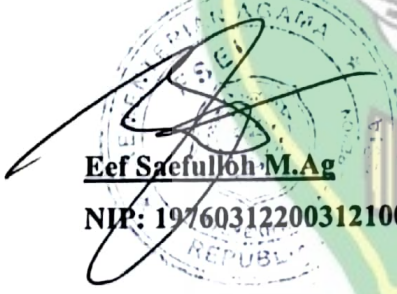
Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 23 Mei 2022

SIDANG MUNAQSAH

Ketua Sidang,

Sekretaris Sidang,


Eef Saefullah M. Ag

NIP: 197603122003121003


Nur Eka Setiowati, M.Si

NIP: 198103082006042001

Penguji I


Nur Eka Setiowati, M.Si

NIP: 198103082006042001

Penguji II


Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.Si

NIP: 197308061999032003

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ERNI YULIA ROKMAH

NIM : 1808203107

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN STRATEGI PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Sudirman)”**. Yang dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Strata Satu (S1) pada jurusan/program studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Sebagaimana yang saya ketahui adalah bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah pernah diajukan atau dipakai untuk mendapatkan gelar di lingkungan institut maupun perguruan tinggi atau instansi lainnya, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang menjadi sumber informasi atau acuan yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dan klaim terhadap keaslian karya tulis ini.

Cirebon, Februari 2022



ERNI YULIA ROKMAH

NIM: 1808203107

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



ERNI YULIA ROKMAH lahir pada tanggal 06 September 2000 di Desa Sleman Lor Blok Bujed RT. 03 RW. 01 Kecamatan Sliyeg Kabupaten Indramayu. Penulis merupakan anak tunggal yang terlahir dari ibunda tercinta yaitu IBU ASINIH dan Ayahanda tercinta yaitu BAPAK WARSONO.

Pendidikan yang pernah penulis tempuh yaitu:

1. Sekolah Dasar Negeri (SDN) Sleman 1, masuk pada tahun 2006 kemudian selesai pada tahun 2012
2. Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Jatibarang, masuk pada tahun 2012 kemudian selesai pada tahun 2015.
3. Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Sliyeg, masuk pada tahun 2015 di jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA), kemudian selesai pada tahun 2018.
4. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, masuk pada tahun 2018 di jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, kemudian selesai pada tahun 2022.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Tidak ada perjuangan yang sia-sia, jika kita sungguh-sungguh dalam menjalaninya”

PERSEMBAHAN:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu yang telah memberiku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat ku kasihi dan ku sayangi.

Kedua Orangtua

Sebagai tanda bukti, rasa terima kasih serta kasih sayang yang tidak terhingga, ku persembahkan karya kecil ini kepada Mimi (Asinih) dan Bapak (Warsono) yang selalu memberikan dukungan serta kasih sayang dan ridho yang tak terhingga yang sangat tidak mungkin dapat ku balas hanya dengan selembaar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk bisa membuat mimi dan bapak selalu bahagia dan bangga kepada anakmu ini. Untuk mimi dan bapak yang sangat ku sayangi, yang selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik, yang selalu menasehati, mendoakan ku, bekerja dan berusaha untuk mencukupi kebutuhan pendidikan ku dan selalu meridhoi di setiap hal baik yang aku lakukan, dan segala hal lainnya, terima kasih.

Teman-teman

Untuk teman-teman ku yang selalu ada dalam keadaan apapun, yang selalu mendengarkan semua keluhan kesah ku, yang selalu berusaha memberikan semangat, menguatkan dan memberi motivasi serta dukungan moral yang

membuatku merasa bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih kepada teman-teman Perbankan Syariah C yang berjuang bersama-sama dari semester awal hingga semester akhir, terima kasih.

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Drs. H. Robbani, MM., M.Ag dan Toto Suharto, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi saya, terima kasih banyak sudah membantu selama ini, terima kasih banyak sudah dengan sabar membimbing dan memberikan arahan serta memberikan nasehat hingga skripsi ini selesai, terima kasih.

Pegawai BSI KCP Indramayu Sudirman

Terima kasih atas segala kerjasamanya yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian skripsi ini. Terima kasih atas kesediaannya memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Semoga skripsi ini bisa menginspirasi dan berguna untuk membuat keputusan dan kebijakan agar BSI KCP Indramayu Sudirman bisa menjadi lebih baik lagi.



KATA PENGANTAR



Segala puji serta syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman dan semoga kita semua termasuk didalamnya dan mendapatkan syafa'at pada hari kiamat nanti. Aamiin.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk dan Strategi Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BSI KCP Indramayu Sudirman)**. Semoga skripsi ini memberikan manfaat kepada semua pihak dan menambah wawasan bagi pembaca.

Suatu kebanggaan yang tidak terkira bagi saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan berbagai halangan dan cobaan. Saya sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya campur tangan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati izinkan saya untuk menyampaikan rasa terimakasih kepada Ibu, Ayah, keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan moril dan materil, tanpa mereka saya belum tentu bisa menyelesaikan perkuliahan dan membuat karya ilmiah ini. Saya juga sampaikan rasa terimakasih kepada:

1. **Dr. H. Sumanta, M.Ag**, Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
2. **Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag**, Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
3. **Eef Saefulloh, M.Ag**, Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
4. **Drs. H. Robbani, MM., M.Ag** dan **Toto Suharto, M.Si**, Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi dengan penuh kesabaran, ketelitian, dan keluangan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan serta pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Segenap dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) khususnya jurusan Perbankan Syariah atas ilmu yang sudah diberikan selama ini dan juga staff serta karyawan di lingkungan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
6. Pihak BSI KCP Indramayu Sudirman yang telah membantu dan mengizinkan saya untuk melakukan penelitian.
7. Nasabah yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian skripsi ini.
8. Kepada kedua orangtua dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan juga semangat serta doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Kepada Tanjung Sriyana yang selalu memberikan dukungan serta semangat dalam menyusun skripsi ini.
10. Kepada para sahabat Jihan Salsabila, Salma Miftahul Jannah, Ika Lia Waroka, Fadilah A'eni, Sadarilah, Sherly Pujiarti Dewi yang senantiasa memberikan dukungan serta semangat.
11. Semua pihak yang tidak mampu penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan pula kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan, penulis yakin bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Cirebon, Februari 2022

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
الملخص	iv
NOTA DINAS.....	v
PERSETUJUAN.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kualitas Produk	8
1. Definisi Kualitas	8
2. Definisi Produk	8
3. Definisi Kualitas Produk.....	9
4. Dimensi Kualitas Produk	10
B. Strategi Pelayanan	12
1. Definisi Strategi	12
2. Definisi Pelayanan	13

3. Definisi Strategi Pelayanan.....	15
4. Dimensi Pelayanan.....	17
C. Kepuasan Nasabah.....	18
1. Definisi Kepuasan Nasabah	18
2. Dimensi Kepuasan Nasabah	22
D. Penelitian Terdahulu.....	23
E. Kerangka Pemikiran	31
F. Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Sasaran, Waktu, dan Tempat Penelitian	34
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian	34
C. Sumber Data	35
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Definisi Operasional dan Instrumen Penelitian	36
F. Populasi dan Sampel.....	40
G. Teknis Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	46
1. Sejarah Singkat BSI KCP Indramayu Sudirman	46
2. Struktur Organisasi BSI KCP Indramayu Sudirman	47
3. Visi dan Misi	48
4. Produk BSI KCP Indramayu Sudirman	48
5. Strategi Pelayanan BSI KCP Indramayu Sudirman	49
B. Gambaran Umum Responden.....	50
1. Karakteristik Jenis Kelamin.....	50
2. Karakteristik Usia	51
3. Karakteristik Tingkat Pendidikan	51
4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	52
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian	52
1. Uji Instrumen Data	52
a. Uji Validitas.....	52
b. Uji Reliabilitas	55

D. Deskripsi Variabel Penelitian	55
1. Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X1).....	56
2. Deskripsi Variabel Strategi Pelayanan (X2).....	59
3. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	63
4. Analisis Statistik Deskriptif.....	65
E. Hasil Uji Penelitian.....	66
1. Uji Asumsi Klasik	66
a. Uji Normalitas	66
b. Uji Multikolonearitas.....	67
c. Uji Heteroskedastisitas	69
d. Uji Linearitas	69
2. Analisis Linear Berganda	70
3. Koefisien Determinasi	72
4. Uji Hipotesis	72
a. Uji t (Parsial).....	72
b. Uji f (Simultan).....	74
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.....	75
2. Pengaruh Strategi Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	75
3. Pengaruh kualitas produk dan strategi pelayanan secara bersamaan terhadap kepuasan nasabah.....	76
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	77
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran	32
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	37
Tabel 3.2 Skala Likert	40
Tabel 4.1 Struktur Organisasi.....	47
Tabel 4.2 Pengujian Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.3 Pengujian Karakteristik Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.4 Pengujian Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	51
Tabel 4.5 Pengujian Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X1).....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Deskripsi Variabel Strategi Pelayanan (X2).....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	63
Tabel 4.11 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Probability Plot	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Produk.....	70
Tabel 4.17 Hasil Uji Linearitas Variabel Strategi Pelayanan.....	70
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Linier Berganda	71
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72
Tabel 4.20 Hasil Uji t Parsial	73
Tabel 4.21 Hasil Uji F Simultan.....	74

TRANSLITERASI

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ya
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـِىَ...	Fathah dan ya	ai	a dan u
ـِوَ...	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ : kataba
- فَعَلَ : fa`ala
- سئلَ : suila
- كَيْفَ : kaifa
- حَوْلَ : haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel Transliterasi Maddah

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ...ى...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى...ى	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و...و	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ : qāla
- رَمَى : ramā
- قِيلَ : qīla
- يَقُولُ : yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : al-madīnahal-munawwarah/al-madīnatul
Munawwarah
- طَلْحَةُ : talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ : nazzala
- الْبِرُّ : al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf ‘l’ diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ : ar-rajulu
- الْقَلَمُ : al-qalamu
- الشَّمْسُ : asy-syamsu
- الْجَلَالُ : al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ : ta'khuẓu
- شَيْءٌ : syai'un
- النَّوْءُ : an-nau'u
- إِنَّ : inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ : Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا : Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf

kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ : Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdulillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ : Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ : Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا : Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.