



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

## **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

(Studi Kasus di Bank Jabar Banten Syari'ah KCP Kuningan)

### **SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I)  
Pada Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Syari'ah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Syekh Nurjati Cirebon



Oleh:

**Iman Ahmad Nurochman**

**NIM : 58320238**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYEKH NURJATI CIREBON  
2013 M / 1433 H**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## BSTRAK

### **IMAN AHMAD NUROCHMAN: PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada Bank Jabar Banten Syariah KCP Kuningan)**

Bank Jabar Banten Syariah adalah lembaga keuangan syariah yang menjalankan usaha dengan memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang terbaik kepada para anggotanya. Perusahaan dituntut untuk menjaga eksistensinya di era globalisasi sekarang ini. Perusahaan jasa banyak bergantung pada kualitas produk dan kualitas pelayanan. Dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa puas.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah, dan seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Bank Jabar Banten Syariah KCP Kuningan dan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Jabar Banten Syariah KCP Kuningan. Serta untuk mengetahui seberapa besar kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Jabar Banten Syariah KCP Kuningan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh dari wawancara, kuesioner/angket, studi dokumen serta observasi. Uji instrumen yang digunakan yaitu validitas dan reliabilitas. Karena data berbentuk ordinal maka ditransformasikan dahulu menjadi interval. Kemudian data dianalisis menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji regresi berganda, pengujian hipotesis ( uji F/simultan, uji koefisien determinasi, uji t/parsial) uji korelasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan uji F, bahwa  $F_{hitung} (7,363) >$  dari  $F_{table} (3,195)$  sedangkan signifikansi  $(0,002) <$  dari  $\alpha$  pada taraf 5% atau 0,05. Sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Sedangkan koefisien determinan ( $R Square$ ) sebesar 0,238144 atau 23,8%, yang artinya kepuasan nasabah dapat diketahui/dijelaskan oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan sebesar 23,8% dan sisanya 76,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

### PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (studikasu pada Bank Jabar Banten Syari’ah KCP Kuningan) oleh Iman Ahmad Nurochman, NIM : 58320238, telah diujikan pada Sidang Munaqosah Fakultas IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 15 januari 2013.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam (SE. I) pada Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 06 januari 2013

### Sidang Munaqosah

**Ketua  
Merangkap Anggota,**

**Sri Rokhlinasari, S.E. M.Si.**  
NIP: 19730806 199903 2 003

**Sekretaris  
Merangkap Anggota,**

**Dr. Aan Jaelani, M.Ag.**  
NIP: 19750601 200501 1 008

### Anggota:

**Penguji I,**

**Drs. H. Moch. Endang Djunaeni, M.M.**  
NIP: 19530616 198303 1 007

**Penguji II,**

**Nursyamsudin, MA.**  
NIP: 19710816200312 1 2002



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

*Alhamdulillahilahi rabbil alamin* dengan memanjatkan Puji Syukur Kehadirat Illahi Rabbi yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya Ilmiah ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”**.

Karya ini merupakan salah satu yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar sarjana, khususnya dalam bidang Muamalah Ekonomi Perbankan Islam di Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon. Pasang surut semangat dan kepercayaan diri mewarnai dalam penulisan skripsi ini. Tetapi dengan segala Keagungan Allah penulis mendapat arahan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktunya. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr. Maksun Muchtar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Achmad Kholiq M, Ag. Dekan Fakultas Syari'ah Muamalah Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Ibu Sri Rokhlinasari, SE, M. Si, selaku ketua jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumunkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

4. Bapak Dr. Ayus Ahmad Yusuf, SE. M. Si dan Bapak H. Edy Setyawan, Lc. M.Ag, selaku dosen Pembimbing I dan II terimakasih atas bimbingan dan motivasinya.
5. Dosen – dosen pengajar Syariah (MEPI) yang telah memberikan ilmunya dan waktunya.
6. Bapak Rahman Santosa, selaku Sub Branch Manajer Bank BJB KCP Syariah Kuningan, terimakasih atas bimbingan dan motivasinya.
7. Para nasabah Bank BJB Syariah KCP Kuningan yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, terimakasih.
8. Dosen-dosen jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Terimakasih atas motivasi dan ilmu-ilmu yang diberikan.
9. Seluruh karyawan dan staff Fakultas Syari’ah Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
10. Ayah dan Ibu yang telah memberikan dorongan dan kekuatan cintanya padaku. Terimakasih untuk do’a dan kasih sayangmu yang selalu teruntai dan setia mengiringi langkahku setiap waktu.
11. Seluruh keluargaku tercinta yang telah memberi dukungan moril maupun materil serta do’a yang tiada hentinya.
12. Para Sahabat yang telah menginspirasi ku untuk menyelesaikan tugas akhir ini yaitu Yanuar Fuji Gumelar, Asep (chepot), Belgi, dan “C-mistry” MEPI 3.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumunkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

13. Semua teman-teman seperjuangan dari MEPI I - MEPI IV.

14. Semua pihak yang telah memberikan bantuan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya peneliti menyadari skripsi ini masih belum sempurna, Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga proses pembuatan serta hasil dari skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya pribadi dan juga pembaca.

Cirebon, 27 Desember 2012

Penulis



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>NOTA DINAS</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>OTENSITAS SKRIPSI</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN</b> .....	v
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	vi
<b>MOTO &amp; PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>TRASLITERASI ARAB-INDONESIA</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Sistematika Penulisan .....	5

## BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah .....	7
1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	7
2. Metode-metode Mengamati dan Mengukur Kepuasan Nasabah .....	10
B. Kualitas Produk .....	12
1. Pengertian Produk .....	12
2. Pengertian Kualitas Produk .....	13
3. Dimensi Kualitas Produk.....	13
4. Konsep Produk .....	15
5. Klasifikasi Produk .....	16
C. Produk Bank Syariah .....	19
1. Bentuk-bentuk Produk Bank Syariah.....	19
2. Penghimpunan Dana Bank Syariah.....	22
3. Penyaluran Dana Bank Syariah.....	27
4. Produk Bank Jabar Banten Syariah.....	32
D. Kualitas Pelayanan .....	37
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	37
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	41
3. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	43
E. Perbankan Syari'ah .....	43
1. Definisi Perbankan Syari'ah.....	43
2. Landasan Hukum Perbankan Syari'ah .....	44
3. Fungsi Perbankan Syari'ah.....	48
4. Perbedaan Sistem Bank Syari'ah dengan Bank Konvensional .....	53





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

F. Kerangka Pemikiran .....	56
G. Konseptual Pemikiran .....	58
H. Penelitian Yang Relevan .....	59
I. Hipotesis Penelitian .....	61

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Obyek Penelitian .....	63
B. Devinisi Operasional Variabel .....	63
C. Jenis data .....	66
D. Sumber Data.....	66
E. Teknik Pengumpulan Data.....	67
F. Populasi dan Sampel .....	68
G. Uji Instrumen .....	70
H. Teknik Analisis Data.....	77

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISI DATA**

A. Hasil Penelitian .....	80
1. Karakteristik Responden BJBS KCP Kuningan.....	80
2. Gambaran Kualitas produk BJBS KCP Kuningan .....	83
3. Gambaran Kualitas Pelayanan BJBS KCP Kuningan.....	91
4. Gambaran Kepuasan Nasabah BJBS KCP Kuningan .....	99
B. Analisis Data .....	107
1. Transformasi Data Dari Ordinal Ke Interval.....	107
2. Pengujian Normalitas .....	107
3. Pengujian Multikolinearitas .....	109
4. Uji Regresi Linear Berganda.....	110
5. Analisis Korelasi Berganda .....	115
C. Pembahasan .....	116
D. Analisis ekonomi.....	117



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	119
B. Saran.....	120

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Menghadapi era globalisasi sekarang ini, setiap perusahaan dituntut untuk siap menghadapi persaingan yang akan menjadi semakin ketat dengan perusahaan-perusahaan lain dari seluruh dunia. Makin intensifnya persaingan yang dihadapi, telah menyebabkan banyak bisnis perbankan mencari cara yang menguntungkan guna membedakan dari yang lain. Keadaan ini memaksa manajemen untuk berupaya menyiapkan, menyempurnakan ataupun mencari strategi-strategi baru yang menjadikan perusahaan mampu bertahan dan berkembang dalam persaingan.

Oleh karena itu, perusahaan dalam hal ini manajemen harus mengkaji ulang prinsip-prinsip yang selama ini digunakan agar dapat bertahan dan bertumbuh dalam persaingan yang semakin ketat untuk dapat menghasilkan produk dan jasa bagi masyarakat. Salah satu faktor yang sangat mendukung keberhasilan bisnis sektor jasa yaitu menjaga Komunikasi dengan pelanggan yang mengedepankan kualitas pelayanan, karena pelayanan yang berkualitas akan membentuk citra positif sebuah perusahaan.

Konsep kepuasan nasabah mutlak diperlukan dalam peta persaingan bisnis yang semakin meningkat tajam, preferensi dan perilaku nasabah berubah. Teknologi informasi dan mesin transaksi perbankan berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih fokus menanggapi kepuasan pelanggan untuk menjamin

pengembangan bisnis perbankan. Kepuasan pelanggan tergantung kepada persepsi pelanggan. Sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan berkualitas, maka kualitas itu dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk secara terus menerus dapat memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas produk. Kualitas produk adalah suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks. Nasabah membeli jasa perbankan untuk menyelesaikan masalah dan nasabah memberikan nilai dalam proporsi terhadap kemampuan layanan untuk melakukan hal tersebut.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Untuk kepuasan nasabah terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan nasabah terhadap kualitas layanan (*expected quality*) dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan (*perceived quality*). Nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.

Disaat bank syariah muncul, persaingan semakin ketat, baik secara nasional maupun internasional. Dalam kondisi semacam ini, para bankir berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menawarkan berbagai jenis produknya. Dampaknya, nasabah memiliki banyak pilihan, kekuatan tawar menawar nasabah semakin besar, ini semua menjadi bagian penting dalam mendorong setiap bank menempatkan orientasinya pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utamanya.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Para bankir pun semakin yakin bahwa kunci sukses untuk memenangkan persaingan terletak pada kemampuannya memberikan *total customer value* yang dapat memuaskan nasabah melalui penyampaian produk yang berkualitas dengan harga bersaing.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus: Bank Jabar Banten Syariah Cabang Pembantu Kuningan)*

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan penelitian yang telah diuraikan di atas, peneliti merumuskan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Jabar Banten Syariah cabang Pembantu Kuningan?
2. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Jabar Banten Syariah cabang Pembantu Kuningan?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Jabar Banten Syariah cabang Pembantu Kuningan?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di Bank Jabar Banten Syariah cabang Pembantu Kuningan





2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Jabar Banten Syariah cabang Pembantu Kuningan
3. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Jabar Banten Syariah cabang Pembantu Kuningan

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi Akademis

###### a. Manfaat bagi pembaca

Sebagai bahan referensi untuk penelitian di bidang kualitas produk dan pelayanan dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah khasanah pustaka di bidang pemasaran berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.

###### b. Manfaat untuk penelitian lebih lanjut

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan keilmuan dan dapat digunakan sebagai masukan dan referensi bagi pihak-pihak yang melakukan penelitian serupa.

##### 2. Bagi praktisi

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi instansi terkait dalam usaha meningkatkan kualitas produk dan pelayanan supaya bisa lebih memuaskan nasabah serta tetap mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan dimasa kini dan mendatang. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pihak instansi terkait apabila ingin meningkatkan kinerja dalam upaya



meningkatkan kepuasan nasabah dengan menekankan pada dimensi-dimensi yang paling signifikan dan berpengaruh kepada kepuasan nasabah.

## **E. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini akan disusun dalam lima bab dengan tahapan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan diuraikan secara garis besar permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai landasan teori, dikemukakan teori-teori mengenai konsep atau variabel-variabel yang relevan dalam penelitian, antara lain: pengertian kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di Bank Jabar Banten Syariah itu sendiri.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai gambaran proses penelitian dilapangan, disesuaikan dengan teori atau konsep-konsep relevan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Dimana metodologi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: jenis penelitian, operasional variabel, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.



## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai deskripsi obyek penelitian, analisis data, serta interpretasi hasil.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam perumusan masalah, setelah melalui analisis pada bab sebelumnya. Sementara itu, sub bab saran berisi rekomendasi dari peneliti mengenai permasalahan yang telah diteliti sesuai hasil kesimpulan yang diperoleh.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Muhidin, sambas dan Maman Abdurrahman. *Analisis Korelasi Regresi dalam Jalur Penelitian*. Pustaka Setia: Bandung, 2007
- Ali, Zainuddin. *Hukum Perbankan Syariah*. Edisi 1. Cetakan ke 2. Jakarta: Sinar Grafika, 2010
- \_\_\_\_\_. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2010
- Antonio, Muhammad Syafi'I. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Cetakan ke 1. Jakarta: Gema Insani, 2001
- Ariani D. Wahyu. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009
- Arikunto, Suharsimi. *Prosdur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. . Edisi Refisi III. Jakarta: Reineka Cipta, 2005
- Aziz, Abdul. *Manajemen Investasi Syari'ah*. Bandung: Alfabeta, 2010
- Effendi, Sofian. *Metodelogi Penelitian Survai*. Jakarta, 2004
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2008
- Kotler, Philip. Alih bahasa: Benyamin Molan. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 11. Jilid 1. Jakarta: Prenhalindo, 2000
- M. N. Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Machmud, Amir. *Bank Syariah, Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris Di Indonesia.*

Bandung : Erlangga, 2010

Masyhuri, Zainuddin. *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dan Aplikatif.*

Bandung: PT. Refika Aditama, 2009

Nasehudin,Toto Syatory. *Metodelogi Penelitian: Sebuah Pengantar.* Cirebon:

STAIN, 2011

Priyatno, Duwi. *Paham Analisis Data dengan SPSS.* Jakarta: Ar-RUZZ Media, 2010

Riduwan. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula.*

Cetakan ke-1. Bandung : CV. Alfabeta, 2005

Rivai, Veithzal & Arviyan Arivin. *Islamic Banking Sebuah Teori, Konsep, dan*

*Aplikasi.* Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010

Ruslan,Rosyadi. *Metode Penelitian Publik Relatins dan Komunikasi.* Jakarta:

Rajawali Press, 2003

Soemitra, Andri. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah.* Edisi pertama. Cetakan ke 2.

Jakarta: kencana, 2010

Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis.* Cetakan Ketiga. Bandung: Alfabeta, 2001

\_\_\_\_\_. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,* cetakan kedelapan.

Bandung: Alfabeta, 2009

Tjiptono, Fandi & Gregorius Chandra. *Service Quality dan Statification.* Edisi 2

.Yogyakarta: Andi Offset, 2007

Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service.* Yogyakarta: ANDI, 2005

\_\_\_\_\_. *Service Management.* Yogyakarta: CV. Andi, 2008





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Yusuf, Ayus Ahmad & Abdul Aziz. *Manajemen Operasional Bank Syari'ah*.

Cirebon: STAIN PRES, 2009

[http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/produk-definisi-klasifikasi-dimensi\\_30.html](http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/produk-definisi-klasifikasi-dimensi_30.html)