

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TABUNGAN BRIS iB
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI SYARIAH
DI PONDOK PESANTREN AL-FALAH PLOSO KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.EI)



OLEH :

**M. ASNAL MATHOLIB
931308510**

**PRODI EKONOMI SYARIAH JURUSAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI**

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TABUNGAN BRIS iB
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI SYARIAH
DI PONDOK PESANTREN AL-FALAH PLOSO KEDIRI**

M. ASNAL MATHOLIB

NIM. 9313.085.10

Disetujui Oleh

Pembimbing I

Pembimbing II

Rofik Efendi, S.Kom, MM
NIP. 19690617 199803 1 002

Ali Samsuri, M.EI
NIP. 197601031 200901 1 003

NOTA KONSULTAN

Nomor : Kediri, 30 November 2015

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN)

Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kota Kediri

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : M. ASNAL MATHOLIB

NIM : 9313.085.10

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK TABUNGAN BRIS iB
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI SYARIAH DI
PONDOK PESANTREN AL-FALAH PLOSO KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dansusunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Rofik Efendi, S.Kom, MM
NIP. 19690617 199803 1 002

Ali Samsuri, M.EI
NIP. 197601031 200901 1 003

NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 5 Desember 2015
Lamp : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth, Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri Kediri (STAIN Kediri)
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07- Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : M. ASNAL MATHOLIB
NIM : 9313.085.10
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK TABUNGAN BRIS iB
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI SYARIAH DI
PONDOK PESANTREN AL-FALAH PLOSO KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 20 November 2015, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Rofik Efendi, S.Kom, MM
NIP. 19690617 199803 1 002

Ali Samsuri, M.EI
NIP. 197601031 200901 1 003

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TABUNGAN BRIS iB
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI SYARIAH
DI PONDOK PESANTREN AL-FALAH PLOSO KEDIRI**

M. ASNAL MATHOLIB

NIM. 9.313.085.10

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri
(STAIN) Kediri pada tanggal 20 November 2015

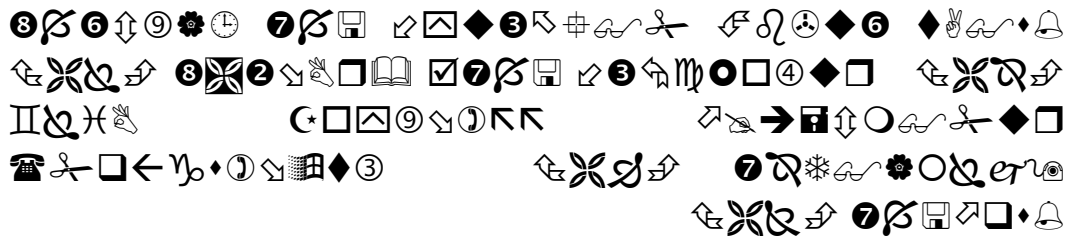
Tim Penguji,

1. PengujiUtama
Andriani, SE MM (.....)
NIP. 197401132003122001
2. Penguji I
Rofik Efendi, S.Kom, MM (.....)
NIP. 19690617 199803 1 002
3. Penguji II
Ali Samsuri, M.El (.....)
NIP. 197601031 200901 1 003

Kediri, 20 November 2015
Ketua STAIN Kediri

Dr. Nur Chamid, MM
NIP. 196807141997031002

MOTTO



"Ya Tuhanku, lapangkanlah untukku dadaku,²⁶ dan mudahkanlah untukku urusanku,²⁷ dan lepaskanlah kekakuan dari lidahku,²⁸ supaya mereka mengerti perkataanku,



6. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. 7. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

“Bekerjalah karena Allah SWT, bukan karena pamrih kepada orang lain, maka anda memiliki integritas yang tinggi yang merupakan sumber kepercayaan dan keberhasilan”

(Ary Ginanjar Agustian)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Karya tulis ini aku persembahkan untuk:

Kupersembahkan skripsi ini:

- *Untuk dua orang yang selalu memotifasi dan mendo'akanku sehingga diberi kemudahan lahir batinan .. Ibu Umi Muktamiroh dan Abah Zubaduz Zaman...*
- *Untuk kakak dan adik-adikku tercinta, terima kasih sangat atas segala doa dan spirit sehingga kami bisa memahami arti hidup ini.*
- *Untuk Adindaaku Zakia Finnafsi terimakasih cinta, yang selalu menemaniku setiap senang maupun susah yang memberi energi kesejukan di setiap langkahku*
- *Rofik Efendi, S.Kom, MM dan Ali Samsuri, M.EI selaku dosen pembimbing yang dengan ikhlas telah memberikan waktu, arahan, bimbingan dan saran serta dorongan kepada penulis, mulai dari awal sampai terselesaikannya penulisan skripsi ini.*
- *Untuk orang-orang yang selalu menemaniku dan membantuku dalam menuntut ilmu di STAIN Kediri.*
- *Kawan-kawanku tercinta angkatan 2010, khususnya kelas Che yang telah memberi ukiran kenangan terindah di hidupku.*
- *Orang-orang yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.*

ABSTRAK

M. Asnal Matholib Dosen pembimbing I Rofik Efendi, S.Kom, MM, pembimbing II Ali Samsuri, M.El. Pengaruh Kualitas Produk Tabungan BRIS iB Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah di Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Kediri Jurusan Syariah Prodi Ekonomi Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN) Kediri 2015

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Kualitas Produk, Tabungan BRIS iB.

Menurut Philip Kotler Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya. Tabungan BRISyariah iB merupakan tabungan dari BRISyariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan (wadi'ah), biasanya juga di sebut *FAEDAH* (Fasilitas Serba Mudah), yaitu fasilitas-fasilitas menarik yang di berikan kepada Nasabah Tabungan BRI Syariah iB. Namun, dengan beberapa kemudahan tersebut nasabah perlu memperhatikan beberapa hal yang mungkin terjadi dari produk tersebut. Diantaranya yakni tentang sistem ATM Bersama dan Prima yang sering error, keamanan internet banking, ancaman-ancaman internet banking, dan juga solusi alternative lainnya agar pelayanan nasabah memuaskan. Fokus penelitian yaitu 1) Bagaimana kualitas produk tabungan BRIS iB? 2) Bagaimana tingkat kepuasan nasabah BRI Syariah di Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Kediri? 3) Bagaimana pengaruh kualitas produk tabungan BRIS iB terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah di Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Kediri?

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat regresi. Sumber data diperoleh dari hasil angket yang disebarakan pada nasabah yang berjumlah 90 responden. Analisis dilakukan dengan cara pengujian validitas & realibilitas, uji normalitas, analisis korelasi, analisis regresi linier sederhana, uji t dan terakhir uji determinasi parsial.

Hasil penelitian menunjukkan 1) Kualitas produk tabungan BRIS iB telah memfasilitasi nasabah dengan baik dalam bertransaksi. Hal ini dilihat dari nilai *mean* (rata-rata) angket sebesar 88,86 berdasarkan indikator *reability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*, di mana dalam peningkatan kualitas produk tabungan BRIS iB maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah BRI Syariah di Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Kediri. 2)Kepuasan nasabah BRI Syariah di Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Kediri dikategorikan cukup baik berdasarkan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 92.03. berdasarkan hasil angket kepuasan nasabah terhadap kualitas produk, harga, pelayanan, emosional *factor*, biaya dan kemudahan. 3) Kualitas produk tabungan BRIS iB memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Kediri. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} (9.657) yang lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,04) dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari α (0,05). Bahwa ada hubungan yang signifikan antara Kualitas produk tabungan BRIS iB dengan kepuasan nasabah. Besarnya pengaruh Kualitas produk tabungan BRIS iB sebesar 51,4 % terhadap variabel kepuasan nasabah.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, segenap puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini membahas PENGARUH KUALITAS PRODUK TABUNGAN BRIS iB TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI SYARIAH DI PONDOK PESANTREN AL-FALAH PLOSO KEDIRI

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM selaku Ketua STAIN Kediri, Bapak Dr. Khamim, M.Ag selaku Ketua Jurusan Syari'ah, dan Bapak Ahmad Syukur, LC, M.EI selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Islam, Dosen-dosen dan Mahasiswa STAIN Kediri, serta pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
2. Rofik Efendi, S.Kom, MM dan Ali Samsuri, M.EI selaku dosen pembimbing yang dengan ikhlas telah memberikan waktu, arahan, bimbingan dan saran serta dorongan kepada penulis, mulai dari awal sampai terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Bapak Ulum selaku Pimcab BRI Syariah, Bapak Zumi, Bu Sony, Bapak Gunawan, Bapak Ghozali, MbK Aris, Mas Haris, Mas Chandra dan MbK Ivin semua staf BRI Syariah yang telah membantu dan menerima dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
4. Kedua orang tua, adik-adikku, dan kerabat-kerabatku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah begitu banyak memberikan arti hidup dan kasih sayang yang tulus dan bermakna sehingga penulis dapat mengerti arti hidup ini.

5. Teman-temanku seperjuangan dalam menimba ilmu di STAIN Kediri, yang telah memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan studi ini.

Kemudian terhadap bantuan dari berbagai pihak, tiada yang dapat penulis ucapkan kecuali permohonan do'a kepada Allah SWT. mudah-mudahan bimbingan dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i diterima di sisi Allah SWT sebagai amal sholeh dan diberi balasan yang berlipat ganda di dunia dan akhirat. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya. Amin.

Akhirnya, tiada gading yang tak retak, penulis sadar karya ini sangat jauh dari kesempurnaan dan harapan. Oleh sebab itu, koreksi, kritik, dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan, teriring harapan semoga karya ini bermanfaat untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan. *Amin ya Rabbal 'Alamin.*

Kediri, Oktober 2015
Penulis

ASNAL MATHOLIB

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN NOTA KONSULTAN	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Hipotesis Penelitian.....	9
F. Asumsi Penelitian	10
G. Telaah Pustaka	10
H. Penegasan Istilah	13

BAB II: LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah	15
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	15
2. Macam-macam Kepuasan Konsumen	16
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	16
4. Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	18

B. Kualitas Produk	20
1. Pengertian Kualitas Produk	20
2. Atribut Produk	20
3. Tingkat Produk	22
4. Produk Jasa	23
5. Dimensi Kualitas Produk	24
C. Perbankan Syariah.....	25
1. Sejarah Perkembangan Bank Syariah di Indonesia.....	25
2. Produk Perbankan Syariah	29
3. Strategi Produk Perbankan.....	31
D. Kretabilitas dan Profesionalitas Lembaga keuangan.....	32
E. Perbandingan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional	33

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis penelitian	34
B. Lokasi Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel	35
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Instrumen Penelitian	37
F. Analisis Data	38

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	
1. Sejarah BRISyariah.....	37
2. Lokasi BRISyariah KC. Kediri	39
3. Visi Misi BRISyariah.....	39
4. Makna Filosofis Logo BRI Syariah	40
5. Motto BRISyariah	41
6. Struktur Organisasi BRISyariah KC. Kediri	41
7. Produk Layanan BRISyariah KC. Kediri.....	47

B. Deskripsi data	
1. Uji Validitas kualitas produk (X) dan kepuasan nasabah (Y)	60
2. Uji Realibilitas	62
3. Deskripsi Variabel kualitas produk dan Kepuasan Nasabah	62
4. Uji Normalitas	63
5. Analisis Korelasi	65
6. Analisis Regresi Linier Sederhana	65
C. Pengujian Hipotesis	
1. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	67
2. Koefisien Determinasi parsial (r^2)	67
BAB V: PEMBAHASAN	
A. Kualitas produk tabungan BRIS iB	
B. Tingkat kepuasan nasabah BRI Syariah di Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Kediri	
C. Pengaruh kualitas produk tabungan BRIS iB terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah di Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Kediri	
BAB: PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Bank Syariah dan Bank Konvensional	23
Tabel 2.2	Perbedaan Antara metode bagi hasil dan metode bunga	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Bagan personalia kepengurusan PP Al Falah tahun 2013-2014 68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 3. Daftar Konsultasi Skripsi

Lampiran 4. Pedoman Wawancara

Lampiran 5. Pedoman Observasi

Lampiran 5. Pedoman Dokumentasi

Lampiran 6. Quisioner

Lampiran 7. Pedoman Transliterasi

Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Huruf Transliterasi

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ء	'	ض	D{
ب	B	ط	T{
ت	T	ظ	Z{
ث	Th	ع	'
ج	J	غ	Gh
ح	H{	ف	F
خ	Kh	ق	Q
د	D	ك	K
ذ	Dh	ل	L
ر	R	م	M
ز	Z	ن	N
س	S	و	W
ش	Sh	ه	H
ص	S{	ي	Y

B. Konsonan Rangkap

Konsonan Rangkap (*shaddah*), yang bersumber dari *ya>' nisbat (ya>'* yang ditulis sebagai petunjuk sifat) ditulis coretan atasnya. Contoh:

أحمدية ditulis *Ah}madi>yah*

Konsonan rangkap yang berasal dari bukan *ya>' nisbat* ditulis double hurufnya. Contoh:

دلّ ditulis *dalla*

C. Ta>' Marbut}ah

1. Bila dimatikan ditulis “ah”. Contoh:

جماعة ditulis *jama>'ah*

2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain (sebagai *Mud}a>f*), maka ditulis “at”. Contoh:

نعمة الله ditulis *ni'mat Alla>h*

D. Vocal pendek

Fathah ditulis a, kasrah ditulis i dan dammah ditulis u, masing-masing dengan huruf tunggal.

E. Vocal panjang (*madd*)

A panjang ditulis a>, i panjang ditulis i> dan u panjang ditulis u>, masing-masing dengan coretan di atas huruf a,i dan u.

F. Bunyi huruf dobel

Bunyi huruf dobel (*diphthong*) Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf “ay” dan “aw”, masing-masing untuk أي dan أو.

G. Kata sandang *alif + la>m*

Jika terdapat huruf *alif + la>m* yang diikuti huruf *qamari>yah* maupun diikuti huruf *shamsi>yah*, maka huruf *alif + la>m* ditulis al-. Contoh:

الجامعة ditulis *al-Ja>mi'ah*

H. Huruf besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD.

I. Kata dalam rangkaian frase dan kalimat

Tetap konsisten dengan rumusan diatas, kata dalam rangkaian frase dan kalimat ditulis kata per kata. Contoh:

شيخ الإسلام ditulis *Shaikh al-Islam*

J. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, seperti kata ijmak, nash, hadis, dll, tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.