



**PENGARUH PRODUK TABUNGAN SHAR'E  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH  
DI BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG KEDIRI**

**SKRIPSI**

**Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.EI.)**



MILIK PERPUSTAKAAN  
STAIN KEDIRI

STAIN / IX / Prps.

No. Klas : E1-09/030  
No. Inv : 0931030  
Tanggal : 23 Jan 2010  
Sifat : (H) / P / T / B.

**Oleh :**

**MOH. BURHANUDDIN HARAHAB  
NIM. 9313 020 04**

**PROGRAM STUDI : EKONOMI ISLAM (EI)  
JURUSAN : SYARIAH**

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
( STAIN ) KEDIRI  
2009**

**PENGARUH PRODUK TABUNGAN SHAR'E  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH  
DI BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG KEDIRI**



**MOH. BURHANUDDIN HARAHAB**  
NIM 9 313 020 04

**Disetujui Oleh:**

Pembimbing I

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Imam Annas Mushlihah".

**(Imam Annas Mushlihah, MHI)**  
NIP.150.288.492

Pembimbing II

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Ashfa Fikriyah".

**(Ashfa Fikriyah, MEI)**  
NIP. 150.299.821

**NOTA KONSULTAN**

Kediri, 14 November 2009

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi  
Kepada  
Yth, Bapak Ketua Sekolah Tinggi  
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri  
Di  
Jalan Sunan Ampel 07- Ngronggo  
Kediri.

***Assalamu'alaikum Wr. Wb.***

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

Nama : MOH. BURHANUDDIN HARAHAB  
NIM : 9 313 020 04  
Judul : PENGARUH PRODUK TABUNGAN SHAR'E TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI BMI CABANG KEDIRI.

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, 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 diajukan dalam sidang munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

***Wassalamu'alaikum Wr.Wb.***

Pembimbing I



**(Imam Annas Mushlih, MHI)**  
NIP.150.288.492

Pembimbing II



**(Ashfa Fikriyah, MEI)**  
NIP. 150.299.821

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 21 November 2009

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi  
Kepada  
Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi  
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo  
Kediri.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : MOH. BURHANUDDIN HARAHAB  
NIM : 9 313 020 04  
Judul : PENGARUH PRODUK TABUNGAN SHAR"IE TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI BMI CABANG KEDIRI.

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa tuntunan yang telah diberikan pada sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 21 November 2009, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



**(Imam Annas Mushlih, MHI)**  
NIP.150.288.492

Pembimbing II



**(Ashfa Fikriyah, MEI)**  
NIP. 150.299.821

**PENGARUH PRODUK TABUNGAN SHAR'E  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH  
DI BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG KEDIRI**

**MOH. BURHANUDDIN HARAHAB**  
NIM. 9.313.020.04

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Sekolah Tinggi Agama  
Islam Negeri Kediri Pada Tanggal 21 November 2009

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

**Drs. Khamim, MAG.**

NIP. 150.321.905 (.....)

2. Penguji I

**Imam Annas Mushlihin, MHI.**

NIP. 150.288.492 (.....)

3. Penguji II

**Ashfa Fikriyah, MEI.**

NIP. 150.299.821 (.....)

Kediri, 21 November 2009

Ketua STAIN Kediri



**Drs. H. Ahmad Subakir, MAG.**

NIP. 150.246.340



## PERSEMBAHAN

Dengan penuh keikhlasan berbaur kebahagiaan pertama-tama puji syukur kuhaturkan kepada Allah SWT, Alhamdulillah Robbil 'alamiin.. berkat RahmatMu ya Robbi, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dan dapat saya persembahkan kepada mereka yang selama ini telah bersahabat dengan memberikan bantuan moril maupun spirituil. Penghargaan dan penghormatan penuh ketulusan kuhaturkan kepada:

- ☞ Kedua orang tuaku, yang dengan ikhlas dan penuh cinta kasih selalu berkorban demi ananda tersenyum kini hingga kelak. Semoga semua kasih sayang dan cinta Bapak dan Ibu terganti kasih Allah SWT serta semua kebaikan dibalas oleh Allah SWT. Amiin...
- ☞ Kakak2Q tercinta (kak Eny R & kak Agus H), kakak2 iparQ (mbak Win & mas Rofiq) dan adikku Amiq tercinta, dan tak lupa keponakanku tersayang (David, Alvin, dan Keylantera G.P), semua jasa-jasa dan perhatian kalian selalu kukenang di lubuk hati yang paling dalam..
- ☞ Sweety tersayang (Titin Any) yang selalu memberikan semangat dan memberikan warna baru dalam hari-hariku sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, Semoga kesuksesan dan keberhasilan selalu mengiringi kita berdua. Amiin...
- ☞ Teman2 alumni pondok At-tiin, dan semua penghuni baghdad com.  
(mbah soleh, jijang, chavid, gundul, irvan, yusuf, lek mi, rendi)
- ☞ Semua sahabat seperjuangan (Nabil, Mannan, Kang Salim, hansa, Nia, Chepi, Mbak Di). Semoga segala kebaikan kalian diukir sebagai amal kebaikan oleh Allah SWT...
- ☞ Kepada semua teman-taman yang lain di STAIN Kediri yang pernah bersinggungan dengan saya tetapi tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan bagi kalian semua. Amiin...

## ABSTRAK

MOCH. BURHANUDDIN HARAHAHAB, Dosen pembimbing IMAM ANNAS MUSHLIHIN, MHI, dan ASHFA FIKRIYAH, MEI.: Pengaruh Produk Tabungan Shar'e Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri, Ekonomi Islam, Syari'ah, STAIN Kediri, 2009.

Kata kunci : Tabungan Shar'e, Kepuasan Nasabah.

Dewasa ini semakin banyak diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing. Persaingan yang semakin ketat, di mana semakin banyak nasabah yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah menyebabkan setiap perusahaan jasa harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh produk Tabungan Shar'e terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasi. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuisisioner (angket), metode interview dan metode dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan adalah pedoman angket, pedoman interview dan pedoman dokumentasi. Analisa data yang dipakai adalah *editing*, *coding* dan *categorizing*, *scoring* (memberi skor), *tabulating* data, dan *processing*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah produk Tabungan Shar'e di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri Tahun 2006-2008 yang berjumlah 17.200 orang, karena populasinya terlalu banyak (*homogen*) sehingga peneliti mengambil sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket dan dokumentasi.

Hasil penelitian dengan menggunakan rumus produk moment menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.991 ini berarti korelasi antara produk Tabungan Shar'e terhadap tingkat kepuasan nasabah memiliki korelasi yang sangat kuat, sedangkan berdasarkan hasil analisis regresi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa produk Tabungan Shar'e memberikan sumbangan positif yaitu sebesar 0.43 terhadap tingkat kepuasan nasabah produk Tabungan Shar'e di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri.

## **KATA PENGANTAR**

### **Bismillaahirrahmaanirrahiim**

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T. atas rahmat dan karunian yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam skripsi ini penulis ingin mengungkapkan pengaruh produk Tabungan Shar'e Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa arahan dan dorongan selama penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Imam Annas Mushlihin, MHI, dan Ashfa Fikriyah, MEI selaku dosen pembimbing, yang telah banyak membantu, mengarahkan, membimbing dan memberikan dorongan sampai skripsi ini terwujud.
2. Drs. H Ahmad Subakir, MAg selaku Ketua STAIN Kediri dan Dra. Nurul Hanani, MHI selaku Ketua Jurusan Syari'ah STAIN Kediri beserta seluruh staf, atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dorongan sehingga penulis selesai studi.
3. Bapak Khaerul Fata selaku Pimpinan Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri dan Bapak Adhi Surya B & Bapak Nasrulloh selaku Assisten Account Manager Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri, beserta seluruh karyawan, yang telah memberikan banyak bantuan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.



4. Kedua orang tua, kakak-kakak, adik, keponakan, yang selalu memberikan dorongan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
5. Bapak H. Mukmin Firmansyah selaku Ka. UPT Radio KAKA FM STAIN Kediri beserta Crew Radio KAKA FM 98.3 M.Hz tercinta yang selalu ceria dan berkreasi untuk Berekspresi Diri Menuju Lebih Baik.
6. Teman-teman mahasiswa STAIN Kediri yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan moril sehingga penulis selesai studi.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Kediri, 14 November 2009

penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN NOTA KONSULTAN .....	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Kegunaan Penelitian .....	13
E. Hipotesis Penelitian .....	15
F. Asumsi Penelitian .....	15
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Kualitas Produk .....	18
1. Pengertian Produk .....	18
2. Klasifikasi Produk .....	19
3. Kualitas Produk .....	21
B. Kepuasan Nasabah .....	24
1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	24

2. Teori Kepuasan Konsumen .....	27
3. Fakor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	33
C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah .....	37
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Rancangan Penelitian .....	39
B. Populasi dan Sampel .....	40
C. Metode Pengumpulan Data .....	42
D. Instrumen Penelitian .....	43
E. Analisis Data .....	44
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	49
B. Deskripsi Data .....	72
C. Pengujian Hipotesis .....	83
<b>BAB V : PEMBAHASAN</b> .....	94
<b>BAB VI : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	98
B. Saran-saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	100
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data Skor Hasil Angket Variabel x (produk Tabungan Shar'e) .....	72
Tabel 2. Perhitungan Standart Deviasi Kelompok Untuk Variabel X .....	76
Tabel 3. Konversi Untuk Variabel X .....	77
Tabel 4. Data skor Hasil Angket Variabel Y (kepuasan nasabah).....	78
Tabel 5. Perhitungan Standart Deviasi Kelompok Untuk Variabel Y .....	81
Tabel 6. Tabel Konversi Untuk Variabel Y .....	83
Tabel 7. Tabel Kerja atau Perhitungan .....	85
Tabel 8. Tabel Interpretasi r Product Moment .....	91



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar1. Struktur Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I. Pedoman Angket
- Lampiran II. Pedoman Dokumentasi
- Lampiran III. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran IV. Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran V. Daftar Responden Atau Sampel Penelitian
- Lampiran VI. Daftar Riwayat Hidup