

**PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN MUTU PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENABUNG
(Studi pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kcp Liwa
Lampung Barat)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Dalam Ilmu
Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

**Nama : DICKY ADIKIA PUTRA
NPM : 1851020145**

Program Studi : Perbankan Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H / 2022 M**

**PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN MUTU PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENABUNG
(Studi pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kcp Liwa
Lampung Barat)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Dalam Ilmu
Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

Nama : Dicky Adikia Putra

NPM : 1851020145

Program Studi : Perbankan Syariah

Pembimbing I : Dr. Moh Bahrudin, M.Ag.

Pembimbing II : Diah Mukminatul Hasyimi, S.E.I., M.E.Sy.

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H / 2022 M**

ABSTRAK

Persaingan dalam bisnis perbankan yang semakin ketat mendorong para pelaku bisnis menciptakan produk-produk dan menyediakan pelayanan sebaik mungkin agar supaya menarik minat dan menciptakan kepuasan Nasabah dalam menabung di suatu lembaga tersebut. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah menabung pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kcp Liwa Lampung Barat.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) sedangkan sifat penelitian bersifat kuantitatif yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah cabang Liwa Lampung Barat yang berjumlah 685 nasabah. Ukuran pengambilan sampel yang saya gunakan pada penelitian ini adalah menggunakan rumus dari Slovin berjumlah 87 nasabah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Model analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan uji instrument dengan uji validitas dan reliabilitas. Uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas dan uji multikolinieritas. Analisis data menggunakan uji regresi berganda, uji t, dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil hipotesis yang telah diajukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : 1) Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas produk memiliki nilai t-statistik (6,324) > t-tabel (1,663) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian maka terdapat pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam menabung pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kcp Liwa Lampung Barat; 2) Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t-statistik (0,543) > t-tabel (1,663) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian maka terdapat pengaruh mutu produk atas kepuasan nasabah dalam menabung pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kcp Liwa Lampung Barat.

Kata Kunci: Produk, Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Competition in the increasingly stringent banking business encourages business people to create products and provide the best possible service in order to attract and create customer satisfaction in saving at an institution. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction and to determine the effect of product quality on customer satisfaction when saving at the Kcp Liwa Islamic People's Funding Bank, West Lampung.

The type of research used in this research is field research (Field Research) while the nature of the research is quantitative, namely research based on the philosophy of positivism, used to examine certain populations or samples. In this study, the population was the customers of the Islamic People's Funding Bank, Liwa Lampung Barat branch, totaling 685 customers. The sampling size that I used in this study was using the formula from Slovin totaling 87 customers. Data collection techniques in this study used questionnaires, observation, interviews, and documentation. The data analysis model in this study uses multiple linear regression analysis. Before testing the hypothesis, an instrument test was carried out with validity and reliability tests. The classic assumption test uses the normality test and multicollinearity test. Data analysis used multiple regression tests, tests, and tests of the coefficient of determination.

Based on the formulation of the problem and the results of the hypotheses that have been proposed, the following conclusions can be drawn: 1) Based on the results of the t test, it shows that the product quality variable has a t-statistic value (6.324) > t-table (1.663) with a significance value of 0.000 < 0.05 so that H₀ is rejected. Thus, there is an influence of service quality on customer satisfaction in saving at the Kcp Liwa West Lampung Islamic People's Financing Bank; 2) Based on the results of the t test, it shows that the service quality variable has a t-statistic value (0.543) > t-table (1.663) with a significance value of 0.000 < 0.05 so that H₀ is rejected. Thus, there is an influence of product quality on customer satisfaction in saving at the Kcp Liwa West Lampung Islamic People's Financing Bank..

Keywords: Product, Service, and Customer Satisfaction



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131 Telp(0721)703260

SURAT PERNYATAAN

Assalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dicky Adikia Putra
NPM : 1851021045
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kcp Liwa Lampung Barat) adalah hasil karya sendiri dan tidak mengandung plagiarisme karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka.

Wassalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandar Lampung, 10 Oktober 2022

Penulis,



Dicky Adikia Putra

NPM : 1851020145



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131 Telp(0721)703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kcp Liwa Lampung Barat)
Nama : Dicky Adikia Putra
NPM : 1851020145
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Moh Bahrudin, M.Ag.

NIP. 195808241989031003

Diah Mukminatul Hasyimi, S.E.I., M.E.Sy.

NIP. 201601029900828119

**Mengetahui, Ketua Jurusan
Perbankan Syariah**

Any Eliza, S.E., M.Ak

NIP. 198308152006042004



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131 Telp.(0721)703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kcp Liwa Lampung Barat)** disusun oleh, **Dicky Adikia Putra, NPM. 185102045**, Program Studi Perbankan Syariah, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Femei Purnama Sari, M.Si


(.....)

Sekretaris : Nanda Audia, M.M


(.....)

Penguji I : Citra Etika, S.E., M.Si


(.....)

Penguji II : Diah Mukminatul Hasyim, S.E.I., M.E.Sy


(.....)

Petugas : Andika Saputra, M.M


(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Agus Suratno, M.M., Akt., C.A.

262008011008

MOTTO

وَمَا آتَيْتُم مِّن رَّبًّا لِّيَرْبُوًا فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوًا عِنْدَ اللَّهِ وَمَا آتَيْتُم مِّن
زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ ﴿٣٩﴾

Artinya : dan sesuatu Riba (tambahan) yang kamu berikan agar Dia bertambah pada harta manusia, Maka Riba itu tidak menambah pada sisi Allah. dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, Maka (yang berbuat demikian) Itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya). (Q.S Ar Ruum :39)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sebagai ungkapan rasa syukur dan terimakasih saya yang mendalam kepada:

1. Kedua orang tuaku, Ayah (Syahril Hamzah) dan Ibu (Asni) yang tiada henti-hentinya mendoakan, menyayangi, mengasihi, mendidik, memberi semangat dan motivasi dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih banyak kepada kedua orang tuaku yang telah memberikan support baik waktu ataupun materi. Karena kalian adalah alasan utamaku dalam menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.
2. Kakak (Aris Malfin Syaputra) dan adikku (Deby Adisyaputri) yang ku sayangi yang selalu mendoakan, memotivasi dan memberikan semangat serta memberikan contoh yang baik kepada adiknya. Terimakasih tidak pernah lelah dalam memberikan nasihat kepada adiknya agar menjadi orang yang lebih baik kedepannya dengan melewati pencapaian akademik ini.
3. Almamater kebanggaanku Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dan juga untuk temanteman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya Program Studi Perbankan Syariah Kelas B Angkatan 2018.

RIWAYAT HIDUP

Dicky Adikia Putra, dilahirkan di Kenali Kecamatan Belalau Lampung Barat, anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan bapak Syahril Hamzah dan Ibu Asni. Pendidikan dimulai dari Sekolah Dasar Negeri 1 Kenali (SDN). Melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 (SMPN) Belalau. Setelah itu melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas Negeri 1 (SMAN) Belalau. Kemudian, mengikuti pendidikan tingkat perguruan tinggi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung dimulai pada semester I tahun akademik 2018/2019.

Selama menjadi mahasiswa, pernah aktif diberbagai kegiatan intra maupun ekstra Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 10 Oktober 2022

Penulis,

Dicky Adikia Putra

NPM : 1851020145

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillah, Puji Syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan hidayah, ilmu pengetahuan, kekuatan, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa selalu tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW, para sahabat, keluarga, pengikut-Nya yang taat pada ajaran agama-Nya, yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju alam yang terang benerang pada saat ini.

Skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan studi pendidikan program Strata Satu (S) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.). terselesaikannya skripsi ini berkat banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak maka dari itu dengan kerendahan dan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang turut berperan dalam proses penyelesaiannya. Secara rinci penulis ungkapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Tulus Suryanto, S.E., M.M., Akt., C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang selalu memotivasi mahasiswa.
2. Any Eliza, S.E, M.Ak. selaku ketua program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. Moh Bahrudin, M.Ag. selaku Dosen pembimbing akademik I yang telah banyak meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan dan memotivasi penulis.
4. Diah Mukminatul Hasyimi, S.E.I., M.E.Sy. selaku Dosen pembimbing akademik II yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan motivasi serta pengarahan yang sangat berarti bagi penulis.
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak membagi ilmu, membantu serta memberikan masukan-masukan yang InsyaAllah dapat menjadi pedoman dan bekal untuk penulis.

6. Perpustakaan pusat UIN Raden Intan Lampung dan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak menyediakan materi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ayah, Ibu, dan seluruh keluarga yang tiada henti mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis selama proses perkuliahan berlangsung dari awal hingga saat ini.
8. Seluruh teman-teman yang terus menerus memberikan support serta masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Dan juga semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis namun telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya serta penulis memanjatkan do' a kepada Allah SWT, semoga jerih payah dan amal semua pihak akan mendapatkan balasan yang sebaik- baiknya dari Allah SWT. Penulis berharap hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya, Aamiin YRA.

Bandar Lampung, 10 Oktober 2022
Penulis,

Dicky Adikia Putra
NPM : 1851020145

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasaan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	2
C. Identifikasi dan Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	8
H. Sistematika Penulisan	10

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGUJIAN HIPOTESIS

A. Kualitas Pelayanan	13
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2. Indikator Kualitas Pelayanan	14
3. Macam-macam Kualitas Pelayanan	15
4. Manfaat Kualitas Pelayanan	16
B. Kualitas Produk	18
1. Pengertian Kualitas Produk	18
2. Indikator Kualitas Produk	19
3. Karakteristik Produk Yang Berkualitas	20
C. Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Dalam Pandangan Islam	21
1. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	21

2. Kualitas Produk Dalam Perspektif Islam.....	21
D. Kepuasan Nasabah	22
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	22
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	23
3. Indikator Kepuasan Nasabah.....	23
4. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam	24
5. Pengukuran Kepuasan Nasabah	25
E. Kerangka Berfikir	27
F. Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	29
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Data	30
1. Populasi.....	30
2. Sampel	30
3. Teknik Pengumpulan Data	31
D. Variabel Penelitian.....	33
E. Instrumen Penelitian	34
F. Metode Analisis Data.....	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reabilitas	36
G. Uji Prasarat Analisis	36
1. Uji Asumsi Klasik	36
2. Analisis Regresi Berganda	38
H. Hipotesis	39
1. Uji t.....	39
2. Uji R ²	40

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil BPRS Lampung Barat	43
1. Sejarah BPRS Lampung Barat	43
2. Struktur Organisasi	43
B. Hasil Penelitian	44
1. Uji Validitas.....	44
2. Uji Reabilitas	46
3. Uji Asumsi Klasik.....	47
4. Uji Regresi Linier Sederhana	48
5. Uji Hipotesis	49
C. Pembahasan	51

1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah	52
2. Kualitas Produk Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah.....	55

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	59
B. Saran	59

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

Lampiran I Kuisioner Penelitian
Lampiran II Uji Validitas Kualitas Produk
Lampiran III Uji Validitas Kualitas Pelayanan
Lampiran IV Uji Validitas Kepuasan Nasabah
Lampiran V Uji Reliabilitas
Lampiran VI Uji Normalitas
Lampiran VII Multikolinieritas
Lampiran VIII Uji t
Lampiran IX Koefisien Determinasi
Lampiran X Dokumentasi
Lampiran XI Surat Izin Penelitian Dan Surat Balasan Izin Penelitian
Lampiran XII Hasil Turnitin

DAFTAR TABEL

Tabel

4.1 Struktur Organisasi.....	43
4.2 Hasil Uji Validitas	45
4.3 Reliability Statistics.....	46
4.4 Uji Normalitas	47
4.5 Uji Multikolineritas	48
4.6 Hasil Uji t.....	50
4.7 Koefisien Determinasi.....	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Skema Krangka Berfikir..... 27



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Penelitian Alfi Mulikhah Lestari sebelumnya menemukan bahwa religiositas, produk bank, kepercayaan, dan layanan atas preferensi menabung di perbankan syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah Universitas Brawijaya Malang) yakni bagian faktor yang memengaruhi pilihan menabung. dalam perbankan syariah. Hal ini menunjukkan pilihan nasabah perbankan syariah untuk menabung. Pada penelitian ini peneliti memfokuskan untuk meneliti tentang tema “Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Mutu Produk Atas kepuasan Nasabah Dalam Menabung (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kep. Liwa Lampung Barat)”¹

Dan penulis akan memberikan penegasan, arti, dan makna yang terhubung pada tujuh skripsi ini agar tidak ada kesalah pahaman dan guna untuk memudahkan si penulis dalam menulis karya ilmiah, disamping itu langkah ini yakni fase awal dari permasalahan yang akan dibahas.

1. Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan yakni bagian pelayanan yang bersandar pada kemampuan guna memuaskan keperluan khusus kepada konsumen dan mutu yang diteruskan perseroan bisa mencukupi mutu pelayanan.² Mutu pelayanan yang dimaksud pada tinjauan ini yakni meneruskan pelayanan yang baik, ramah atas nasabah

¹ Alfi Mulikhah Lestari, Skripsi : *Pengaruh Religitas, produk Bank, Kepercayaan, Dan Pelayanan atas prefrensi menabung pada Perbankan Syariah* (Malang , 2015), 34.

² Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi, (Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2014), 223.

dan melayani dengan cepat hingganya nasabah merasakan kepuasan atas pelayanan.

2. Mutu Produk

Mutu produk yakni suatu keahlian hasil saat menerapkan fungsinya, hal ini termasuk durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kenyamanan pengoprasian dan reparasi produksi lainnya.³ Produk penelitian ini ditawarkan ke pasar guna menyenangkan kemauan atau kebutuhan dengan menarik minat, perhatian, perolehan, penggunaan, dan konsumsi.

3. Kepuasan Nasabah

Tingkat kepuasan seseorang atas suatu produk atau jasa diukur dengan seberapa sesuai dengan harapan mereka. Kepuasan nasabah dapat didefinisikan sebagai keadaan di mana harapan nasabah untuk suatu produk dipenuhi oleh produk itu sendiri. Penjelasaannya, kepuasan nasabah didefinisikan sebagai kepemilikan seseorang atas perasaan senang atau kecewa mencermati kontras pada fakta yang ditemukan dengan keinginan nasabah.⁴

Mengingat penegasan judul, bisa diregaskan lagi jika makna dari topik **“PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN MUTU PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENABUNG (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kcp Lampung Barat)** yakni guna tahu jika mutu pelayanan dan mutu produk di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah berperan atas Kepuasan Nasabah Dalam Menabung.

B. Latar Belakang

Tingkat kepuasan seseorang atas suatu produk atau jasa diukur dengan seberapa sesuai dengan harapan mereka. Kepuasan nasabah dapat didefinisikan sebagai keadaan di

³ Idris, *Hadist Ekonomi*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2015), 63.

⁴ Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta : Aswaja Pressindo., 2014), 40.

mana harapan nasabah untuk suatu produk dipenuhi oleh produk itu sendiri. Penjelasan, kepuasan nasabah didefinisikan sebagai kepemilikan seseorang atas perasaan senang atau kecewa mencermati kontras pada fakta yang ditemukan dengan keinginan nasabah.⁵

Pengertian Bank Syariah yakni wadah pendanaan yang dalam menjalankan aktivitas usahanya baik mengumpulkan atau menyalurkan dana tak mengaplikasikan sistem bunga tetapi sistem bagi hasil, karena pada kaidah-kaidah Islam tidak membolehkan penerapan sistem bunga dalam kegiatan usaha. Bank syariah untuk tak mengaplikasikan sistem bunga, karena bunga bank dianggap menjadi riba, namun hal ini masih menjadi perdebatan antara para ahli dan ulama. Adanya perbedaan antara kedua lembaga keuangan ini menjadikan keduanya untuk saling bersaing dan menunjukkan keunggulan dari setiap produk dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Isu utama yang dihadapi perbankan saat ini adalah bagaimana menarik nasabah, karena dunia perbankan mengalami perubahan yang cepat sehingga mengharuskan bank untuk beradaptasi dengan perubahan tersebut. Pelaku usaha didorong untuk berkreasi akibat persaingan industri perbankan yang semakin ketat produk-produk dan menyediakan pelayanan sebaik mungkin agar supaya menarik minat dan menciptakan kepuasan Nasabah dalam menabung di suatu lembaga tersebut.⁶ Persaingan berbisnis sekarang itu semakin ketat, karena seluruh prseroan mesti lebih kreatif dan agresif saat menjadikan beberapa variasi produk dan dapat meneruskan layanan yang baik kepada nasabah hingganya bisa menjadi lebih baik dari pada pesaingnya. Kesempatan bisnis saat pemasaran jasa tidak bisa di lepaskan

⁵ *Ibid.*, 2.

⁶ Dedy Trisnadi, *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Atas Minat Menabung Kembali Di Cimb Niaga* (Bintaro, 2013), 373-383.

dari dorongan situasi dan kondisi faktor luar yang melingkupinya.⁷

Dan menyadari berbagai macam variasi produk dan layanan pada nasabah, jadi bank syariah dalam lembaga berbisnis tidak dapat berdiam diri dalam hal seperti ini, bank-bank syariah harus tetap menciptakan berbagai macam produk dan pelayanan secara terus menerus. Baik dalam menghimpun dana dan pembiayaan sebaik mungkin.⁸ Secara luas, mutu bukanlah yang melekat kepada suatu produk saja, tetapi mutu juga melekat pada pelayanan yang diteruskan oleh suatu lembaga pendanaan kepada nasabahnya. Dan mutu pelayanan yang baik bisa mendapatkan nasabah yang menjadi faktor krusial untuk suatu lembaga keuangan agar supaya dapat bertahan dan memenangkan persaingan.⁹

Dengan luasnya jaringan BPRS yang dimiliki sampai dengan saat ini, keberadaannya begitu mudah ditemui dimanamana. Seperti perkembangan kantor cabang di wilayah Lampung Barat terdapat satu kantor cabang, yaitu BPRS kantor cabang Lampung Barat. BPRS yang semakin besar dan berkembang tentunya tidak terlepas dari buah kerja keras yang dilakukan, mulai dari kualitas pelayanan, kualitas sumber daya manusianya, sampai kualitas operasional perusahaan. Berikut Jumlah nasabah BPRS Kcp Lampung Barat dari Tahun 2020-2022.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah BPRS KCP Lampung Barat
Tahun 2020-2022

BPRS	Tahun		
	2020	2021	2022
Jumlah Nasabah	483	571	685

⁷ Ismail,R., *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kenyamanan Nasabah Menjadi Predictor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah*, (2014), 80.

⁸ Ibid., 82.

⁹ Ibid., 82-83.

Berdasarkan table diatas bahwa nasabah BPRS meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2020terdapat 483 nasabah, pada tahun 2021 terdapat 571 nasabah, dan pada tahun 2022 terdapat 685 nasabah. Hal ini tentunya ini tidak lepas dari kualitas yang diberikan Bank BPRS kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dan mempercayakan BPRS sebagai pilihannya.

Kepuasan nasabah di tinjau dari mutu produk dan layanan yang akan di pilih Nasabah. Sehingga mutulah yang menjadikan nasabah memilih lembaga keuangan tersebut. Untuk kepuasan nasabah dari pelayanan, terdiri dari 2 hal penting yang saling berhubungan dengan erat yaitu : keinginan persepsi nasabah tentang mutu layanan serta harapan mereka mengenai mutu layanan.Nasabah sering menilai layanan yang dirasakan dalam kaitannya dengan apa yang diinginkan. Mutu produk, yang merupakan jenis skor kepuasan nasabah, merupakan faktor lain yang meningkatkan kepuasan nasabah. Nasabah membayar untuk layanan perbankan untuk menemukan solusi untuk masalah, dan setiap nasabah memberikan skor berdasarkan seberapa baik mereka dapat melakukannya dan mutu produk dapat didapati dengan cara menemukan keseluruhan apa yang di inginkan oleh Nasabah.¹⁰

Dari penjelasan Hubungan antara kepuasan nasabah dengan mutu produk dan layanan telah menjadi subjek penelitian sebelumnya. Secara teoritis, ada kemungkinan bahwa dampak mutu produk dan layanan atas kepuasan nasabah berkorelasi kuat. Justifikasi yang dikemukakan juga didukung oleh pemasaran layanan teori. Penelitian ini akan melihat faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dan mutu produk dan layanan dalam menabung (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kcp Liwa Lampung Barat).¹¹

¹⁰ Ibid.,

¹¹ Ibid., 657.

Berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Huda, Qomarul (2014) dengan hasil penelitian Mutu pelayanan merupakan faktor yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah KCP Trenggalek dibandingkan dengan pemasaran. Mutu pelayanan mempunyai kontribusi yang lebih besar dibandingkan dengan pemasaran yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek. Dengan kata lain, mutu pelayanan sangat berperan penting dalam tercapainya tujuan Bank Syariah Mandiri KCP Trenggalek yaitu memuaskan nasabahnya.

Penelitian yang dilakukan oleh FAHRUDDIN (2021) dengan hasil penelitian bahwa menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah BSM Kantor Cabang Pembantu Ahmad Yani Makassar dan kualitas produk pembiayaan berpengaruh negatif signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah BSM Kantor Cabang Pembantu Ahmad Yani Makassar.

Dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan memiliki perbedaan dengan peneliti yang akan lakukan. Mengingat hasil pra penelitian terdahulu jadi penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Mutu Produk Terhadap kepuasan Nasabah Dalam Menabung (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kcp Liwa Lampung Barat)”**

C. Batasan Masalah

Agar tujuan penelitian tidak menyimpang dari tujuan, maka ditetapkan batasan masalah penelitian sehingga fokus penelitian ini adalah pada pokok permasalahan dan pembahasannya. Penelitian penulis terbatas pada :

1. Objek tinjauan ini yakni Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).
2. Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam menabung pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kcp Liwa Lampung Barat.

3. Pengaruh mutu produk terhadap kepuasan nasabah dalam menabung Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kcp Liwa Lampung Barat.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam menabung pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kcp Liwa Lampung Barat ?
2. Apakah terdapat pengaruh mutu produk atas kepuasan nasabah dalam menabung pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kcp Liwa Lampung Barat ?

E. Tujuan Penelitian

1. Guna tahu peran mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam menabung pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kcp Liwa Lampung Barat.
2. Guna tahu peran mutu produk terhadap kepuasan nasabah dalam menabung pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kcp Liwa Lampung Barat.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Kajian ini diinginkan bisa menambahi ilmu pengetahuan terkait pelayanan dan mutu produk, yang diinginkan bisa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Diharapkan juga dapat menjadi narasumber bagi penulis dan mahasiswa pada umumnya, khususnya bagi lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

2. Manfaat Praktis

Bagi Dunia Nyata Bank Pembiayaan Rakyat Syariah mengharapkan temuan kajian ini menjadi bagian masukan atau kontribusi untuk pengambilan keputusan mereka mengenai langkah-langkah selanjutnya yang harus

diambil dalam menyelesaikan masalah dengan mutu produk dan layanan, khususnya di Pembiayaan Rakyat Syariah Bank Kcp Liwa Lampung Barat. Selain itu, temuan kajian ini bisa menjadi dasar untuk penelitian serupa dan penciptaan yang baru. Penelitian ini (Studi pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kcp Liwa Lampung Barat) juga memberikan data tentang dampak layanan dan mutu produk atas kemudahan nasabah. dari menabung.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Kajian yang dilakukan oleh Penelitian Atika Mawaddah yang berjudul “Pengaruh Mutu Produk dan Layanan Atas Minat Nasabah Menabung di Bank BNI Syariah (Studi Kasus Bank BNI Syariah Capem Plered) Cirebon” bertujuan guna tahu bagaimana minat nasabah menabung di bank dipengaruhi oleh produk. dan mutu layanan. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif. Dengan mempertimbangkan hasil penelitian, terlihat bahwa minat nasabah menabung di Bank BNI Syariah dipengaruhi oleh faktor independen, khususnya mutu produk dan layanan bank. Minat nasabah atas penghematan sebesar 55,2% dipengaruhi oleh mutu produk dan layanan yang diberikan. Sedangkan 44,8% sisanya diperani oleh faktor lain.¹²
2. Tinjauan yang diadakan oleh Annes Ayunda Putri dan Iwan Kurniawan Subagja dengan terbitnya jurnal dengan tema “Peran Mutu Layanan dan Mutu Produk Atas Kepuasan Nasabah PT.” Wisata Mandiri Rahman yang berbasis di Jakarta Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dampak Jakarta dan mutu layanan secara simultan atau sebagian. sampel sebanyak 42 responden. Pada riset ini, metode sampling jenuh digunakan untuk pemilahan

¹² Atika Mawaddah, Skripsi : *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan atas Minat Nasabah Menabung di Bank BNI Syariah*, (Cirebon: Institu Agama Islam Negeri Syekh Nurjati, 2016), 80.

sampel. Metode pemilahan sampel di mana seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel dikenal sebagai sampling jenuh. Studi ini menemukan bahwa kepuasan PT secara parsial diperani oleh mutu produk dan mutu pelayanan secara simultan. Rahman Mandiri Pariwisata Jakarta.¹³

3. Penelitian yang diadakan oleh Destika Primasa yang bertema “Peran Mutu Produk Dan Mutu Produk Tabungan IB Hasanah Atas kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran”, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan dan mutu produk tabungan ib hasanah dengan simultan mempengaruhi kepuasan Nasabah. Penelitian ini memakai analisis regresi linear sederhana, faktor bebas (mutu pelayanan dan mutu produk) faktor terikat (kepuasan Nasabah). Persamaan dalam penelitian ini sama-sama memakai faktor bebas yaitu mutu produk dan mutu pelayanan dan faktor terikatnya yaitu kepuasan Nasabah, sedangkan perbedaannya yaitu pada kajian ini penulis melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Liwa Lampung Barat, sedangkan tempat penelitian terdahulu di Bank BNI Syariah KCP Ungaran.¹⁴
4. Penelitian yang dilakukan oleh Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, dan Aziz Fathoni dengan diterbitkannya jurnal berjudul “Peran Mutu Produk, Mutu Layanan, dan Kepercayaan Atas Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Menjadi Faktor Intervening”. dipengaruhi oleh faktor produk, layanan, dan kepuasan. Sampel berjumlah 00 responden. Temuan riset memperlihatkan jika kepercayaan, mutu produk, dan mutu

¹³ Annes Ayunda Putri, Iwan Kurniawan Subagja, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Atas kenyamanan Pelanggan*, Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, (Jakarta : PT. Rahman Wisata Mandiri, 2017).

¹⁴ Destika Primasari, skripsi : *Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Mutu Produk Tabungan iB Hasanah Atas kenyamanan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran*, (Salatiga IAIN Salatiga, 2016).

layanan semuanya memainkan peran yang signifikan dan positif dalam kepuasan nasabah.¹⁵

5. Penelitian yang dilakukan oleh Fitri Novianti Pramudya yang berjudul “Peran Mutu Produk Dan Mutu Pelayanan Atas kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum Di Pegadaian Syariah” pada penelitian ini memakai metode kuantitatif. Dalam penelitian ini memakai 2 jenis variable, yaitu: faktor dependen dan faktor independen yakni faktor bebas (mutu produk dan mutu layanan) sedangkan faktor terikat (kepuasan Nasabah), pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui kepuasan Nasabah dalam pembiayaan Ar-Rum pada pegadaian sedangkan pada penelitian penulis ingin mengetahui kepuasan nasabah atas mutu pelayanan dan mutu produk.¹⁶

H. Sistematika Pembahasan

1. Bab Pendahuluan

Pengkaji memaparkan terkait penegeasan judul, latar belakang, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian tinjauan terdahulu yang relevan, dan sistematika penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Pengkaji menguraikan kerangka teori yang digunakan menjadi acuan penyusunan tinjauan.

3. Bab III Metode Penelitian

penulis menguraikan mengenai waktu dan tempat tinjauan, sifat dan jenis tinjauan, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, instrument kajian, uji validitas dan

¹⁵ Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, Aziz Fathini, *Pengaruh Mutu Produk, Mutu Pelayanan dan Kepercayaan Atas kenyamanan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kenyamanan Menjadi Faktor Intervening*, (Journal Of Management, 2016).

¹⁶ Fitri Novianti Pramudya, *skripsi : Pengaruh Mutu Produk Dan Mutu Pelayanan Atas kenyamanan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum Di Pegadaian Syariah*, (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019).

uji reabilitas data, dan hipotesis, uji prasyarat analisa, dan hipotesa.

4. Bab IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi Deskripsi data, eksplorasi dari tinjauan dan analisa.

5. Bab V. Penutup

Bab ini berisi simpulan dari kajian dan rekomendasi.

Daftar Rujukan

Lampiran



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Terdapat pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam menabung pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kcp Liwa Lampung Barat. Mutu pelayanan sangat penting, khususnya dalam industri perbankan. Pada hakekatnya nasabah harus puas dengan mutu pelayanan yang diterimanya, artinya pelayanan yang diterima dapat memenuhi atau melebihi harapannya.
2. Terdapat pengaruh mutu produk atas kepuasan nasabah dalam menabung pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kcp Liwa Lampung Barat. Suatu produk Nasabah cenderung puas ketika mereka merasakan mutu produk yang mereka terima.

B. Saran

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kepuasan nasabah pada BPRS KCP Lampung Barat dipengaruhi baik oleh mutu produk maupun pelayanan yang mereka terima. Namun, pengkaji menyadari masih banyak kekurangan. Maka darinya, pengkaji memberikan saran. untuk mendapati ilustrasi umum yang dapat dipakai menjadi dasar pemikiran dan penyempurnaan penelitian selanjutnya yang serupa pada tinjauan ini. Maka darinya, penulis menyarankan pilihan yakni:

1. Untuk Bank

Bank BPRS KCP Lampung Barat, perlu lebih meningkatkan dan menjaga mutu produk dan layanan yang ditawarkan kepada nasabah, baik dari segi fasilitas maupun

staf, guna meningkatkan kepuasan nasabah dan meningkatkan kinerja perusahaan. gambar.

2. Untuk peneliti berikutnya

kinerja perbankan syariah yang berdampak pada kepuasan nasabah tidak terbatas pada mutu produk atau layanan. Mengingat masih banyak faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan perusahaan, jadi disarankan bahwa peneliti selanjutnya menyelidiki faktor-faktor tambahan yang tidak dipertimbangkan oleh penulis.

3. Untuk Nasabah

Diharapkan bank syariah dapat dipakai untuk transaksi bisnis dan pertumbuhan perusahaan yang menguntungkan sesuai dengan ajaran Islam.



DAFTAR RUJUKAN

- Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 72
- Alfi Mulikhah Lestari, Skripsi : *Pengaruh Regualitas, produk Bank, Kepercayaan, Dan Pelayanan terhadap preferensi menabung pada Perbankan Syariah* (Malang , 2015), 34.
- Ali Mahmudi, *Pengaruh Mutu Produk Tabungan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Menabung* (Bmt Tumang Cabang Salatiga, 2015), 1.
- Annes Ayunda Putri, Iwan Kurniawan Subagja, *Pengaruh Mutu Layanan Dan Mutu Produk Terhadap Kepuasan Nasabah*, Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, (Jakarta : PT. Rahman Wisata Mandiri, 2017).
- Anton Bawono, *Multivariate Analysis Dengan SPSS*, 1 ed (Slatiga: STAIN Salatiga Press, 2006), 47.
- Asnawawi dan Maskhuri, *Metodelogi Riset Pemasaran*, (Malang: UIN Maliki Press, 2011), h.182
- Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), 15.
- Atika Mawaddah, Skripsi : *Pengaruh Mutu Produk Dan Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank BNI Syariah*, (Cirebon: Institu Agama Islam Negeri Syekh Nurjati, 2016), 80.
- Besse Arna Wisudaningsi, Irvana Arofah, and Konstansius Aji Belang, "Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Mutu Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Linear Berganda," *Statmat : Jurnal Statistika Dan Matematika*, 2019, <https://doi.org/10.32493/sm.v1i1.2377>.
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 285.

- Budi Setiawan, "Teknik Hitung Manual Analisis Regresi Linear Berganda Dua Variabel Bebas," 2017.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Edisi Kedua*, 2 ed (Jakarta: Kencana, 2005), 39.
- Dedy Trisnadi, *Pengaruh Mutu Produk Tabungan Dan Mutu Layanan Terhadap Minat Menabung Kembali Di Cimb Niaga* (Bintaro, 2013), 373-383.
- Destika Primasari, skripsi : *Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Mutu Produk Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran*, (Salatiga IAIN Salatiga, 2016).
- Erika Apulina Sembiring, "Pengaruh Metode Pencatatan Persediaan Dengan Sisitem Periodik Dan Perpetual Berbasis SIA Terhadap Stock Opname Pada Perusahaan Dagang Di PT Jasum Jaya," *Accumulated Journal (Accounting and Management Research Edition*, 2019).
- Fadhilatul hasanah, *pengaruh tingkat religisitas, pengetahuan, mutu produk dan kualits pelayanan terhadap prefrensi menabung mahasiswa*, (Palembang, 2019), 485.
- Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip,Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: An, 2014), h. 354.
- Fitri Novianti Pramudya, skripsi : *Pengaruh Mutu Produk Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Ar-Rum Di Pegadaian Syariah*, (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019).
- Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 900* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 7.
- Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 25. 161-167.
- Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, Azis Fathoni, *Pengaruh Mutu Produk, Mutu Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan*

Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Journal Of Management, Volume 2 No.2 (Maret 2016).

Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, Azis Fathoni, *Pengaruh Mutu Produk, Mutu Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Journal Of Management, Volume 2 No.2 (Maret 2016).*

Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, Aziz Fathini, *Pengaruh Mutu Produk, Mutu Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening, (Journal Of Management, 2016).*

Hidayat, Rahmad, *Pengaruh Mutu Layanan, Mutu Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah bank Mandiri. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.11 No.1 (Maret 2009).*

Idris, *Hadist Ekonomi, (Jakarta : Prenada Media Group, 2015), 63.*

Irnia Fatmawati, *Pengaruh Fasilitas Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Lembaga Keuangan Mikro Syariah, (disertasi IAIN Salatiga, 2015) 60.*

Irnia Fatmawati, Skripsi : *Pengaruh Fasilitas Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Mikro Syariah, (Institut Agama Islam Negeri Salatiga : 2015), 58.*

Ismail,R., *Pengaruh Mutu Layanan, Mutu Produk Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Predictor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah, (2014), 80.*

Jakpar, Shahrudin, Angelyn Goh Sze Na, Anita Johari, *Khin Than Myrint. Examining theProduct Quality Attributes That Influences Customer Satisfaction Most When the PriceWas Discounted: A Case Study in Kuching Sarawak. International Journal of Businessand Social Science, Vol. 3 No. 23, (Desember, 2012).*

Joko Usmar, Skripsi : *Pengaruh Mutu Produk, mutuPelayanan dan kepercayaan terhadap kpuasan Nasabah Menabung di Bank*

BNI Syariah cabang peanbaru, (Riau: Univeristas Islam Negeri Syarif Kasim Pekanbaru : 2019).

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring (dalam jaringan) dikutip dari <https://kbbi.web.id/layan>, pada hari senin, tanggal 28 juni 2022, pukul 15.31 WIB

Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi, (Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2014), 223.

Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2010), 176.

Kusumasitta, 2014. Relevansi Dimensi Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa* Volume 7, No.1 (2014).

Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta : Aswaja Pressindo,, 2014), 40.

mam Ghozali, *Pergeseran Paradigma Akuntansi Dari Positivisme Ke Perspektif Sosiologis Dan Implikasinya Terhadap Pendidikan Akuntansi Di Indonesia*, Maksi 7, (2017). 89.

Muhammad Syairozi, Skripsi : *Pengaruh Mutu Pelayanan dan Mutu Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Di LKMS Hubbul Wathon Sumowono Semarang*, (Salatiga: IAIN Salatiga, 2016), 9.

Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 2-22.

Philip Kotler, dan Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2012), 283.

Putri Dwi Cahyani, “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Mutu Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta” *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. VI No. 2, (Oktober 2016), 152-153.

Rezki feBPRSani, “*pengaruh mutu*, (2014). 13.

Rizal Zulkarnain, Her Taufik, & Agus David Ramdansah, *Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Mutu Produk Terhadap Loyalitas*

Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening, (Cilegon, 2020).

Rizky Pratama Putra, *Pengaruh mutu pelayanan islami terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BPRS Syariah Surabaya*. *JESTT*, Vol. 1 No. 9 (September 2014), 624.

Roni Andespa, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah*, *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan* Vol. 2 No. 2, (2017), 46.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta : 2011), 60.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011).

Suharsimi Arikunto, *Manajemen Pengajaran: Secara Manusiawi* (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), 123.

Syaikh Shalih bin „Abdul „Aziz bin Muhammad bin Ibrahim Alu Syaikh, *Syarh Al Arba'in An Nawawiyah*, (Darul „Ashimah: 1433H), cetakan ke-2, 506.

Syofian Siregar, *Statistic Parametrik* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), 60.

Valdo J. Umbroh, Sylvia L Mandey, *Analisis Mutu Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaia*, *Jurnal EMBA*, Vol. 2, No. 3, (Cabang Teling, 2014), 655.

Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta; Rajawali Pers , 2010), 138.