

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
PRODUK TABUNGAN *iB* HIJRAH
(Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Curup)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah



**OLEH :
TEDDY OSVIANTORI
NIM : 16631160**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) CURUP
TAHUN 2020**

Perihal: Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Ketua IAIN Curup

di-

Curup

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan, maka kami berpendapat skripsi saudara **TEDDY OSVIANTORI** yang berjudul **Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan iB Hijrah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Curup)** sudah dapat diajukan dalam sidang munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.


Curup, 6 Agustus 2020

Pembimbing I



DWI SULASTYAWATI, M.Sc
NIP. 19840222 200912 2010

Pembimbing II



FITMAWATI, M.E



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN CURUP)
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. A.K. Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 kode pos 59119
Website: facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup, Email: fakultas syariah@ekonomiislamiaincurup@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : 1567 /In.34/FS/PP.00.9/12/2020

Nama : **Teddy Osviantori**
Nim : **16631160**
Fakultas : **Syariah dan Ekonomi Islam**
Prodi : **Perbankan Syariah**
Judul : **Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Produk Tabungan iB Hijrah
(Studi Kasus Bank Muamalat KCP Curup)**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup,
pada:

Hari/ Tanggal : **Senin, 7 Desember 2020**

Pukul : **14.00 – 15.30 WIB.**

Tempat : **Ruang 1 Gedung Munaqasah Fakultas Syariah IAIN Curup**


Dan telah diterima untuk melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah.

Curup, Desember 2020

Ketua,

Sekretaris,


Dr. Muhammad Istian, SE., M. Pd, MM


Ahmad Danu Svaputra, M.S.I

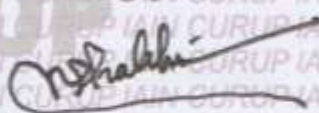
NIP. 197502192006041008

NIP. 198904242019031011

Penguji I,

Penguji II,


Hendrianto, MA



M. Sholihin, S.EI, M.SI

NIDN. 202168701

NIP. 198402182019031005

Mengesahkan
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam




Dr. Yusofri, M. Ag.
NIP. 197002021998031007

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : Teddy Osviantori
Nomor Induk Mahasiswa : 16631160
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syari'ah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "**Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan iB Hijrah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Curup)**" belum pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu atau dirujuk dalam naskah ini disebut dengan referensi.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, sehingga dapat digunakan seperlunya.

Curup, 15 Desember 2020

METERAI
TEMPEL
6000
Peneliti

Teddy Osviantori
NIM. 16631160

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas berkat rahmat, karunia dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan iB Hijrah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Curup)**”. Shalawat beserta salam selalu tercurah kepada Rasulullah SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya. Penulis sangat bersyukur karena telah dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program sarjana (S1) pada Program Studi Perbankan Syari’ah Fakultas Syari’ah dan Ekonomi Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Keberhasilan penyusunan skripsi ini tentunya bukan atas usaha penulis saja tetapi banyak pihak yang memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Rahmad Hidayat, M.Pd., M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup.
3. Bapak Dr. Muhammad Istan, SE., M.Pd., MM selaku wakil Dekan I Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup.
4. Bapak Noprizal, M.Ag, selaku wakil Dekan II Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

5. Bapak Khairul Umam Khudhori, ME.I selaku Ketua Jurusan Program Studi perbankan Syariah.
6. Bapak Dr. Muhammad Istan, SE., M.Pd., MM selaku Penasehat Akademik yang selalu bersedia memberikan nasehatnya khususnya dalam proses akademik penulis.
7. Ibu Dwi Sulastyawati, M.Sc, selaku pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Fitmawati, M.E, selaku pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Hendrianto, MA, selaku penguji I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Bapak M. Sholihin, M.S.I, selaku penguji II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini
11. Kepala beserta para staf perpustakaan IAIN Curup, terima kasih atas kemudahan, arahan dan bantuannya kepada penulis dalam memperoleh data-data kepustakaan dalam penulisan skripsi ini.
12. Segenap dosen Prodi Perbankan Syari'ah khususnya dan karyawan IAIN Curup yang telah membantu masa perkuliahan penulis.
13. Segenap pihak karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Curup, terima kasih atas kemudahan, arahan dan bantuannya kepada penulis dalam memperoleh hasil penelitian untuk penyusunan skripsi ini.

14. Kedua orang tua, Ayah Hermanto, dan Ibu Osniar, terima kasih telah memberikan do'a dan dukungan disetiap hari-hariku.
15. Teman-teman seperjuangan Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dorongan kalian dan bantuannya.
16. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu saran dan kritik yang mmebangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan. Amin Ya Robbal'alamin.

Curup, 15 Desember 2020

Penulis



Teddy Osviantori
NIM. 16631160

MOTTO

“Hanya ada dua pilihan untuk memenangkan
kehidupan :

Keberanian atau keikhlasan.

Jika tidak berani, ikhlaslah menerimanya,
jika tidak ikhlas, beranilah mengubahnya”

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Mu ya Allah....

Allhamdullillah, Tiada kata yang dapat merangkai segala rasa bahagiaku...

Untuk yang pertama skripsi ini ku persembahkan kepada ayahku (Hermanto) dan ibuku (Osniar) serta adik bungsuku (Mela Nurul Putri). Ketiga sosok yang menjadi tujuan utama dalam hidupku. Yang selalu memberikan semangat, do'a dan dorongan kepadaku.

Terima kasih untuk teman-teman ku khususnya teman seperjuangan yang selalu mensupport dan memberikan semangat baik suka maupun duka...

Terima kasih untuk seluruh dosen dan segala staf akademik fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam, Prodi Perbankan Syari'ah..

Untuk almameter tercinta yang telah mendewasakan aku...

Semoga Allah SWT selalu meridhoinya...

Untuk tujuan yang harus dicapai, untuk jutan mimpi yang harus dikejar, jangan pernah berhenti bermimpi atau berharap, karena harapanmu akan mengantarkan pada sebuah keajaiban....

Curup, 15 Desember 2020

Teddy Osviantori

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
PRODUK TABUNGAN *iB* HIJRAH
(Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Curup)**

Oleh

Teddy Osviantori

Abstrak: Penelitian ini dilakukan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Sampel pada penelitian ini adalah nasabah produk tabungan *iB* Hijrah berjumlah 100 responden.

Penelitian ini bertujuan bagaimana produk dari tabungan *iB* Hijrah dalam kaitannya terhadap tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, dengan pendekatan kuantitatif dikelola dengan *software* SPSS 16.0. Teknik pengumpulan data diperoleh dari observasi, dokumentasi dan penyebaran kuesioner kepada nasabah tabungan *iB* Hijrah di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Dalam penelitian ini teknik analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji t, dan uji koefisien determinasi (R^2).

Berlandaskan ujian yang telah dilakukan, menunjukkan hasil bahwa: Tingkat kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup, dibuktikan dengan nilai $sig\ 0.000 < 0.05$ dan nilai $4.287 > 1.66055$. Berdasarkan uji determinasi diperoleh nilai yaitu 0.158 atau 15.8%. Menunjukkan bahwa produk tabungan *iB* Hijrah memiliki pengaruh sebesar 15.8% meskipun memiliki pengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, tetapi presentasi pengaruhnya sangat kecil. Selanjutnya dapat dilihat bahwa 84.2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Nasabah, Tabungan *iB* Hijrah

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR DIAGRAM	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Rumusan Masalah	3
E. Tujuan Penelitian	4
F. Manfaat penelitian.....	4
G. Kajian Kepustakaan	5
H. Kerangka Teori.....	9
I. Hipotesis.....	10
J. Metodologi Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	22
A. Konsep Kepuasan.....	22
B. Produk (Jasa dan Barang).....	29
C. Tabungan.....	31
D. iB Hijrah.....	32

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI.....	34
A. Keadaan Umum.....	34
B. Sejarah Singkat	35
C. Visi dan Misi.....	38
D. Struktur Oraganisasi.....	41
E. Produk Jasa Bank Muamalat.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan iB Hijrah	57
BAB V PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Skor Pengukuran Dengan Skala Likert	16
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Umur.....	57
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Produk Tabungan iB Hijrah	59
Tabel 4.5 Kriteria Indikator Produk tabungan iB Hijrah	62
Tabel 4.6 Gambaran Indikator Produk Tabungan iB Hijrah.....	62
Tabel 4.7 Presentase Indikator Produk Tabungan iB Hijrah.....	67
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Indikator Tingkat Kepuasan Nasabah	68
Tabel 4.9 Kriteria Indikator Tingkat Kepuasan Nasabah.....	71
Tabel 4.10 Gambaran Indikator Tingkat Kepuasan Nasabah	71
Tabel 4.11 Presentase Indikator Tingkat Kepuasan Nasabah	76
Tabel 4.12 Uji Validitas Produk Tabungan iB Hijrah.....	77
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel (X) Produk Tabungan iB Hijrah.....	80
Tabel 4.14 Uji Validitas Tingkat (Y) Kepuasan Nasabah.....	81
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel (Y) Tingkat Kepuasan Nasabah	83
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X) Produk Tabungan iB Hijrah ...	84
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel (Y) Tingkat Kepuasan Nasabah....	85
Tabel 4.18 Hasil Uji t (Parsial)	86
Tabel 4.19 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	88

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1 Kerangka Teori.....	10
Diagram 2.1 Struktur Bank Muamalat KCP Curup	41

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan seperti Bank merupakan suatu badan usaha dalam mengumpulkan dana melalui masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lain-lainnya. Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang baik kelangsungan hidup suatu perusahaan tergantung pada kepuasan pelanggannya. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang terciptanya loyalitas pelanggan dan kunci dari keberhasilan manajemen bank sebenarnya adalah dapat merebut hati dari masyarakat, sehingga sebagai *financial intermediary* (perantara keuangan).¹

Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan nasabah tidak puas dan sebaliknya jika kinerja memenuhi dan melebihi harapan maka nasabah akan merasa puas. Apabila perusahaan memfokuskan kepuasan tinggi maka para nasabah yang kepuasannya hanya pas, akan mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Sedangkan konsumen yang amat puas lebih suka untuk mengubah pilihannya. Kepuasan tinggi atau kesenangan yang tinggi

¹ Lady Octavia Limbong, *Pengaruh Pelayanan dan Kinerja Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank, Studi Kasus Bank Danamon Cabang Bogor*, Skripsi. (Sekolah Pertanian Bogor, 2009), hal. 2

menciptakan kelekatan emosional terhadap merk tertentu, bukan hanya kesukaan atau preferensi rasional dan hasilnya adalah kesetiaan nasabah yang tinggi. Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.² Salah satu produk tabungan yang banyak menarik minat masyarakat yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup adalah tabungan iB Hijrah dengan menggunakan prinsip titipan.

Produk tabungan iB Hijrah awalnya bernama tabungan iB Muamalat yang diluncurkan pada tanggal 3 Juni 2010 di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup dan mengalami pergantian nama menjadi tabungan iB Hijrah pada Oktober 2018, hal ini dikarenakan Bank Muamalat memiliki tujuan agar masyarakat tidak hanya berhijrah dalam hal ibadah tetapi juga dalam produk perbankan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kelik Aprianto selaku *Sub Branch Operation Manager* saat ini Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup memiliki jumlah nasabah kurang lebih 1000 nasabah pada produk tabungan iB Hijrah.³

Produk tabungan iB Hijrah memiliki beberapa keunggulan, diantaranya:⁴

1. Setoran awal Rp. 25.000,-
2. Setoran minimal berikutnya Rp. 10.000,-
3. Saldo minimal Rp. 25.000,-
4. Biaya layanan gratis (Rek pasif Rp. 2.500,-)

² Philip Kotler dan Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks, 2009), hal. 177

³ Kelik Aprianto, *Sub Branch Manager*, wawancara pada tanggal 4 februari 2020

⁴ Brosur, *Produk Pendanaan Bank Muamalat Indonesia KCP Curup*, tahun 2019

5. Tidak ada biaya penarikan nominal berapapun via counter teller.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul:

Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan iB Hijrah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat ditentukan identifikasi masalah dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan nasabah terhadap produk tabungan iB Hijrah (Studi kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup).

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari terlalu luasnya masalah yang akan diteliti, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti sehingga tidak menyimpang dari batasan yang ada, sehingga dapat mempermudah penulis dalam memecahkan masalah, maka disini penulis membatasi masalah pada tingkat kepuasan nasabah terhadap produk tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis merumuskan masalah terkait:

Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap produk tabungan *iB* Hijrah?

E. Tujuan Penelitian

Mengacu kepada judul dan permasalahan dalam penulisan penelitian ini, maka dapat dikemukakan tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan ini:

Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap produk tabungan *iB* Hijrah.

F. Manfaat Penelitian

Demi kesempurnaan penelitian yang akan dilakukan penulis berharap agar penelitian dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat:

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan literature atau referensi serta menambah wawasan penulis dan pembaca tentang ilmu perbankan syariah khususnya tentang produk tabungan *iB* Hijrah.
- b. Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan penelitian di masa yang akan datang untuk di pelajari lebih lanjut.

2. Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

- a. Bagi penulis, penelitian ini dapat di gunakan sebagai alat untuk memperdalam pengetahuan dan pemahaman mengenai tingkat kepuasan pelajar terhadap produk tabungan iB Hijrah.
- b. Bagi Bank Muamalat KCP Curup, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi manajemen bank dalam menarik minat nasabah untuk menabung sehingga dapat meningkatkan kemajuan Bank Muamalat Indonesia KCP Curup.
- c. Bagi Institut Agama Islam Negeri Curup, temuan yang didapatkan dari penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dibidang teoritis maupun praktis yang berkaitan dengan pengembangan tentang dunia perbankan syariah.
- d. Bagi pembaca, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang produk tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian sejenis.
- e. Bagi Peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi dan masukkan bagi penelitian selanjutnya yang terbaru pada pengembangan perbankan syariah.

G. Kajian Kepustakaan

Pada umumnya semua penulis memulai penelitiannya dengan cara menggali apa yang sudah dikemukakan atau ditemukan oleh ahli-ahli sebelumnya, dapat dilakukan dengan mencermati, mempelajari, dan mengidentifikasi hal-hal yang sudah ada, untuk mengetahui apa yang sudah ada,

dan apa yang belum ada, melalui laporan penelitian dalam bentuk jurnal-jurnal atau karya ilmiah sebagai berikut:

1. Penelitian yang ditulis oleh Hani Aqmarina Fildzah mahasiswi UIN Syarif Hidayatullah (2015)⁵, yang berjudul, “*Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan Mikro di PT. Bank BRI Syariah KCP Ciputat*”. Berdasarkan analisis yang dilakukan pada penelitian ini bahwa variabel pemasaran, variabel kualitas pelayanan dan variabel kualitas produk memiliki korelasi yang positif terhadap kepuasan nasabah maka upaya PT. Bank BRI Syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabahnya dapat terbukti jika dilihat dari segi pemasaran, kualitas pelayanan dan kualitas produk.
2. Penelitian yang ditulis oleh Umi Kalsum Hehanussa mahasiswi UIN Alauddin Makassar (2014)⁶, yang berjudul “*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap pelayanan Produk Wadi’ah Yad Adh-Dhamanah di PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Makassar*” Berdasarkan analisis yang dilakukan pada penelitian ini bahwa kualitas pelayanan produk *Wadi’ah Yad Adh-Dhamanah* pada BNI Syariah cabang Makassar sangat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah sehingga mampu meningkatkan pertumbuhan perusahaan dan melalui pelanggan yang puas terhadap kualitas pelayanan akan meningkatkan loyalitas nasabah dengan begitu mampu mempengaruhi jumlah nasabah dan keuntungan

⁵ Hani Aqmarina Fildzah, *Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan Mikro di PT. Bank BRI Syariah KCP Ciputat*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2015), hal. 87

⁶ Umi Kalsum Hehanussa, *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Produk Wadi’ah Yad Adh-Dhamnah di PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Makassar*, (Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2014), hal. 81

perusahaanpun akan meningkat serta eksistensi perusahaan akan tetap bertahan.

3. Penelitian yang ditulis oleh Ahmad Mutamimul Ula mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta (2016)⁷, yang berjudul "*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro di Pengadaian Syariah*". Berdasarkan analisis yang dilakukan pada penelitian ini bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Pengadaian Syariah Ciputat Raya kepada nasabah Arrum tinggi. Faktanya penelitian ini menunjukkan respon rata-rata memiliki indeks kualitas pelayanan sebesar 77,26 yang berarti tinggi. Dan citra produk dinilai responden sangat tinggi. Faktanya penelitian ini menunjukkan rata-rata responden memiliki indeks citra produk sebesar 83,25 yang berarti sangat tinggi.
4. Penelitian yang ditulis oleh Zakwan Efendy mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta (2008)⁸, yang berjudul "*Tingkat Kepuasan Nasabah Usaha Kecil Terhadap Pelayanan Pembiayaan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Warung Buncit*". Berdasarkan analisis yang dilakukan pada penelitian ini bahwa dari tabel dapat dilihat bahwa dari hasil tingkat kepuasan nasabah usaha kecil terhadap layanan pembiayaan berdasarkan nilai mean hampir semua rata-rata menjawab puas dan hanya 30% saja yang menjawab sangat puas, itu bisa dilihat dari nilai mean 4,77 atau mendekati skala 5 (sangat puas) dan sisanya menjawab tidak puas, maka dapat dilihat dari nilai

⁷ Ahmad Mutamimul Ula, *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro di Pengadaian Syariah*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2016), hal. 90

⁸ Zakwan Efendy, *Tingkat Kepuasan Nasabah Usaha Kecil Terhadap Pelayanan Pembiayaan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Warung Buncit*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2008), hal.

mean 1,62 atau mendekati skala 2 (tidak puas). dalam penelitian ini bank sudah dapat dikatakan sudah berhasil dalam menjalankan fungsinya sebagai penghimpun dan penyalur dana kepada masyarakat, karena dari keseluruhan nilai mean yang didapat rata-rata menjawab puas dengan layanan pembiayaan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri cabang Warung Buncit.

5. Penelitian yang ditulis oleh Nurjanah Widyowarti mahasiswi Universitas Muhammadiyah Surakarta 2013⁹, yang berjudul “*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Pelayanan BMT Amanah Ummah Kartasura*”. Berdasarkan analisis yang dilakukan pada penelitian ini bahwa aspek pelayanan *Reliability* (keandalan), *Empathy* (memahami kebutuhan pelanggan) dan *Assurance* (jaminan) adalah yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah BMT Amanah Ummah dan pelayanan, karena hampir seluruh nasabah pada aspek pelayanan *Reliability* (keandalannya memberikan pelayanan yang cepat terhadap nasabah dalam menghadapi keluhannya dan jam buka pada tepat buka waktu), *Empathy* (memahami kebutuhan pelanggan tanpa membedakan status sosial dan keinginan nasabah selalu terpenuhi) dan *Assurance* (jaminan dalam menangani nasabah dengan sabar dan baik) mengatakan puas dengan pelayanan BMT Amanah Ummah Kartasura.

⁹ Nurjanah Widyowarti, *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Pelayanan BMT Amanah Ummah Kartasura*, (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013), hal. 92

H. Kerangka Teori

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁰ Dalam penelitian ini ada dua jenis variabel yang digunakan yaitu:

1. Variabel Independen

Variabel independen sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).¹¹ Adapun variabel independen pada penelitian ini yaitu produk tabungan iB Hijrah (X).

2. Variabel Dependen

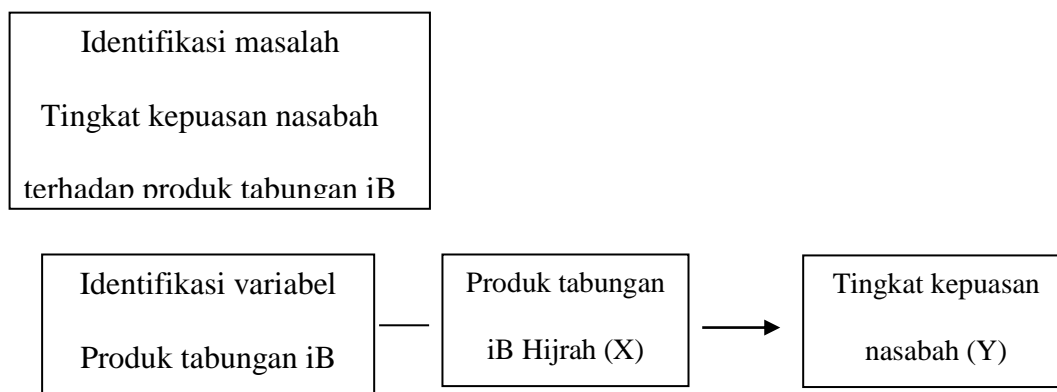
Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.¹² Adapun variabel dependen pada penelitian ini yaitu tingkat kepuasan nasabah (Y).

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal.

¹¹ *Ibid.*, hal. 39

¹² *Ibid.*, hal. 39

Bagan 1.1 Kerangka Teori



I. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian ini telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan hipotesis asosiatif karena memberikan jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.¹³

Ha : ada pengaruh produk tabungan iB Hijrah terhadap tingkat kepuasan nasabah

Ho : tidak ada pengaruh produk tabungan iB Hijrah terhadap tingkat kepuasan nasabah

¹³ Sugiyono, *Op.Cit.*, hal. 64

J. Metodologi Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹⁴

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup yang beralamatkan di jalan Merdeka No. 732 Kelurahan Pasar Baru, Kecamatan Curup Tengah, Kabupaten Rejang Lebong. Alasan peneliti mengambil lokasi ini karena Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup berada ditempat strategis dekat dengan pusat perbelanjaan yang memudahkan bagi nasabah yang membutuhkannya.

3. Sumber Data

Sumber data adalah subjek tempat memperoleh informasi. Subjek penelitian adalah benda, hal, atau orang tempat variable penelitian melekat.¹⁵ Subjek penelitian merupakan sumber data dimana peneliti dapat memperoleh data yang diperlukan dalam rangka penelitian. Jadi sumber data dalam penelitian terbagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan data sekunder.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, Cet. ke-23, 2016), hal. 8

¹⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), hal. 102

a. Data Primer

Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).¹⁶ Data primer dalam penelitian ini adalah data dari observasi langsung ke Bank Muamalat KCP Curup dan hasil kuosienyer yang diajukan kepada nasabah produk tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat KCP Curup.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung dari literature berupa buku-buku dan catatan serta sumber tertulis yang secara baku terkait dan mendukung dengan penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.¹⁷ Sumber tertulis berasal dari buku-buku, jurnal atau penelitian yang terdahulu dan brosur pendanaan Bank Muamalat.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi (N) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk kesimpulannya. Selain itu, populasi merupakan keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil penelitian pengukuran yang menjadi obyek penelitian.¹⁸

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah produk tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat KCP Curup. Berdasarkan hasil

¹⁶ Supomo B dan N. Indriantoro, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2002), hal. 14

¹⁷ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hal. 261

¹⁸ Sugiyono, *Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 80

observasi peneliti jumlah nasabah yang sudah bergabung dan mengambil tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat KCP Curup berjumlah kurang lebih 1000 nasabah.

b. Sampel

Menurut Iskandar sampel (n) adalah populasi yang diambil secara representatif atau mewakili populasi yang bersangkutan atau bagian kecil yang diamati.¹⁹ Perlu disadari bahwa tingkat presisi ini tidak mungkin dicapai dengan biaya, tenaga dan batas waktu yang terbatas.

Menurut Suharsimi Arikunto, bahwa apabila subyeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semuanya, sehingga penelitian merupakan penelitian populasi, jika populasi dalam bentuk besar maka dapat diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasi yang ada.²⁰ Dari teori tersebut maka peneliti mengambil sampel sebanyak 10% dari jumlah populasi yang ada. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling* yaitu nasabah produk tabungan iB Hijrah pada Bank Muamalat KCP Curup.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{10}{100} \times N \text{ (Jumlah Populasi)}$$

$$n = \frac{10}{100} \times 1000 \text{ (Jumlah Populasi)}$$

$$n = 100$$

¹⁹ Iskan Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. (Jakarta: Gaung Persada Press, 2010), hal. 63

²⁰ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), hal. 130

Jumlah populasi 1.000 nasabah maka peneliti mendapatkan sample dalam penelitian ini berjumlah 100 nasabah.

5. Definisi Operasional

a. Kepuasan

Menurut Kotler kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil yang diharapkan).²¹

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Hal ini telah menjadi suatu kepercayaan umum karena dengan memuaskan konsumen, organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas.²²

b. Nasabah

Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau pelanggan bank.²³ Nasabah dalam penelitian ini diartikan sebagai pihak yang menggunakan jasa produk tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP Curup.

c. Produk

Produk adalah sifat yang kompleks baik dapat diraba maupun tidak dapat diraba, termasuk bungkus, warna, harga, persepsi perusahaan dan

²¹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Oleh Benyamin Molan, Jilid. 1 ed. 12, (Jakarta: Indeks, 2009), hal. 177

²² Daryanto dan Ismanto Setya Budi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal. 37

²³ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Ed. III. Cet. Ke-3*, (Yogyakarta: Kanisius, 2003), hal. 775

pengencer, pelayanan perusahaan dan pengecer yang diterima oleh pemberi untuk memuaskan keinginan dan kebsutuhannya.²⁴

c. iB Hijrah

iB (*islamic Banking*) Hijrah adalah tabungan nyaman yang digunakan untuk kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E debit yang berlogo visa plus dengan berbagai manfaat program subsidi berbelanja di *merchant* lokal dan luar negeri.²⁵

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan yaitu riset lapangan (*field research*). Untuk mengumpulkan data lapangan yang diperlukan, digunakan teknik/metode, sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Apabila objek penelitian bersifat perilaku, tindakan manusia dan fenomena alam (kejadian-kejadian yang ada di dalam sekitar), proses kerja dan responden kecil. Observasi atau pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.²⁶

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada

²⁴ Basu Swastha, DH. *Azaz-azas Marketing*, (Yogyakarta: Liberty, 2007), hal. 94

²⁵ Bank Muamalat, *Pengertian Tabungan iB Hijrah*, [Http://WWW.BankMuamalat.co.id](http://WWW.BankMuamalat.co.id) (diakses pada Rabu 4 Februari 2020, pukul 20.00 WIB)

²⁶ Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Pranamedia Group, 2016), hal. 87

responden untuk dijawabnya.²⁷ Kuesioner berisikan pertanyaan yang mengukur variabel-variabel, hubungan diantara variabel yang ada, atau juga pengalaman atau opini dari responden. Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup (angket berstruktur) adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda ceklis (✓).

Kuesioner tingkat kepuasan menggunakan alternatif berupa Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas (CP), Kurang Puas (KP), dan Tidak Puas (TP).

Tabel 1.1

Skor Pengukuran Dengan Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor	
	Positif	Negatif
SP	5	1
P	4	2
CP	3	3
KP	2	4
TP	1	5

²⁷ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi, ed. 1*, (Jakarta: Rajawali, Cet. ke-7, 2012), hal. 143

d. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dan informasi melalui pencarian dan penemuan bukti-bukti.²⁸

7. Teknik Analisa Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa kuantitatif dimana dalam menganalisis penelitian ini menggunakan analisa regresi sederhana (*Simple Regression*). Disebut regresi sederhana jika hanya ada satu variabel bebas (*independent*).²⁹ Atau dapat dikatakan regresi sederhana apabila terdapat hubungan kausal (sebab akibat) antara satu variabel bebas (*independent*) dengan satu variabel terikat (*dependent*).

Dalam penelitian ini, pengolahan data statistik selain dihitung secara manual juga dihitung dengan menggunakan program computer yaitu SPSS 16.0 agar semakin kuat kebenarannya. SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) adalah salah satu aplikasi statistic yang paling banya dipakai oleh pengguna computer. Program ini memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi, memiliki *interface* pada lingkungan grafis dengan cara pengoperasian yang cukup sederhana sehingga mudah untuk dipahami pemakaiannya. Dari sisi ilmu statistik, SPSS memiliki model-model analisis

²⁸ Affifuddin Beni Ahmad Saebani, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2002), hal. 141

²⁹ Singgih Santoso, *SPSS: Mengolah data Statistik Secara Profesional Versi 7.5*. (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010), hal. 236

yang cukup lengkap dibanding aplikasi lain sejenisnya.³⁰ Metode yang digunakan untuk penelitian ini dimulai dengan:

1) Mengukur Gambaran per Indikator

Ada dua cara yang digunakan dalam mengukur gambaran per indikator, yaitu:

(a) Mencari mean³¹

$$M = \frac{\sum fx}{N}$$

Dimana:

M = Mean/Rata-rata yang dicari

$\sum fx$ =Jumlah dari hasil perkalian antara midpoint dari masing-masing interval dengan frekuensi.

N = *Number of cases* (banyaknya subjek yang diteliti).

(b) Mencari Standar Deviasi³²

$$SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N}}$$

Dimana:

SD = Standar Deviasi

$\sum fx$ =Jumlah hasil perkalian antara frekuensi masing-masing interval

N = *Number of cases* (banyaknya subjek yang diteliti)

³⁰ Teguh Wahyono, *25 Model Analisis Statistik dengan SPSS 17*. (Jakarta: PT Elex Komputindo, 2009), hal. 25

³¹ Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali, 1991), hal. 80

³² *Ibid.*, hal. 149

Berdasarkan perhitungan standar deviasi ini maka dapat disusun kriteria tingkat kepuasan nasabah produk tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP Curup yaitu sebagai berikut:

$M + 1.SD$	= Sangat Puas
$M + 0,5.SD$	= Puas
$M - 0.SD$	= Netral
$M - 0,5.SD$	= Kurang Puas
$M - 1.SD$	= Tidak Puas

2) Teknik Analisis Data

a) Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan sebagai upaya untuk mengetahui sejauh mana ketepatan alat ukur yang digunakan dalam mengukur variabel yang diteliti.³³ Jika suatu instrumen diketahui valid maka alat ukur yang digunakan dalam penelitian tersebut sudah tepat, dalam uji validitas pengujian dilakukan pada tiap-tiap variabel dan butir pertanyaan.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap *konsisten* atau reliabel, walaupun sudah dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala pengukuran yang sama yang menggunakan alat ukur

³³ Moh. Yudi Mahadianto, *Analisis Parametrik Dependensi dengan Program SPSS: Untuk Pengelolaan Data Tugas Akhir*, Skripsian Tesis, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hal. 18

yang sama pula.³⁴ Dengan demikian uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kekonsistensian alat ukur yang digunakan terhadap variabel penelitian.

Uji reliabilitas dilakukan secara *internal consistency* yaitu dengan menggunakan teknik *alpha cronbach's*, dalam pengujian ini suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *alpha cronbach's* yang lebih besar dari ($\alpha > 0.60$).

c) Uji t (Parsial)

Uji parsial merupakan pengujian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen (X) produk tabungan iB Hijrah dalam menerangkan variabel dependen (Y) tingkat kepuasan nasabah. Pengujian ini menggunakan output dari tabel *coefficients* dengan dasar pengambilan keputusan terhadap uji t ialah, jika nilai $\text{sig} < 0.05$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka terdapat pengaruh dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) atau hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima, namun jika $\text{sig} > 0.05$ atau $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka tidak ada pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) atau hipotesis H_0 diterima dan H_a ditolak.

d) Uji koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi merupakan pengujian yang dilakukan dengan tujuan mengetahui pengaruh yang diberikan oleh variabel

³⁴ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal. 55

independen (X) produk tabungan iB Hijrah terhadap variabel dependen (Y) tingkat kepuasan nasabah.

Hal ini untuk memprediksi atau melihat seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian.

Pengujian koefisien determinasi dilakukan dengan ketentuan semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Jika anda membeli suatu barang maka anda berharap barang tersebut akan berfungsi dengan baik. Jika tidak, anda tentu kecewa.³⁵ Menurut Daryanto dalam bukunya yang berjudul konsumen dan pelayanan prima, kepuasan nasabah didefinisikan sebagai keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan nasabah dapat terpenuhi melalui jasa yang diberikan.³⁶

Sedangkan Fandi Tjiptono dalam bukunya yang berjudul prinsip-prinsip total service menerangkan bahwa pelanggan akan merasa puas apabila keinginan dan kebutuhan serta harapan mereka terhadap produk dan jasa terpenuhi.³⁷ Untuk mewujudkan kepuasan nasabah dalam produk jasa, organisasi juga harus melakukan 4 hal yaitu:³⁸

1. Mengidentifikasi siapa pelanggannya.
2. Memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas.
3. Memahami strategi kualitas pelanggan.

³⁵ Richard F. Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Penerbit PPM, 2002), hal. 3

³⁶ Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal. 90

³⁷ Fandi Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Service*, (Yogyakarta: Andi, 2003), hal. 129

³⁸ *Ibid*,

4. Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Pada dasarnya tujuan utama dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan yang merasa puas.³⁹

Westbrook dan Reilly berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku belanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (keyakinan) terhadap objek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (kebutuhan, hasrat, dan keinginan) individu.⁴⁰

Konsep kepuasan pelanggan menurut Tjiptono adalah titik pertemuan antara “tujuan organisasi” (pemberi layanan) dengan “kebutuhan dan keinginan pelanggan” (penerima pelayanan). Tujuan organisasi menghasilkan produk sesuai dengan nilai produk bagi pelanggan, sedangkan kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah harapan pelanggan terhadap produk.⁴¹

³⁹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi 2015), hal. 348

⁴⁰ *Ibid*, hal. 349

⁴¹ Sujardi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, PT. Reflika Aditama, 2009), hal. 49

2. Tipe-tipe Pelanggan

Beberapa studi menghubungkan tingkat kepuasan pelanggan dengan perilaku pelanggan, dimana terdapat beberapa tipe dari pelanggan yaitu:⁴²

- a. Tipe *apostles*, yaitu pelanggan yang puas atau apa yang didapatkan oleh pelanggan melebihi apa yang diharapkannya, sehingga ia akan loyal terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali. Ia akan memberitahukan dan memberikan efek berantai tentang perusahaan tersebut dengan orang lain.
- b. Tipe *defector*, yaitu pelanggan merasa pelayanan yang diberikan perusahaan tidak ada sesuatu yang lebih atau bersifat standar, sehingga ia beralih ke perusahaan lain yang mampu memberikan kepuasan lebih dari apa yang diharapkannya.
- c. Tipe *terrorist*, yaitu pelanggan yang mempunyai pengalaman buruk atau negative atas perusahaan, sehingga ia akan menyebabkan efek berantai negative terhadap orang lain. Misalkan nasabah yang hendak bertransaksi dengan perusahaan namun karena birokrasi berbelit-belit akhirnya nasabah tersebut membatalkan proses transaksinya dan tidak menganjurkan pihak lain untuk bertransaksi dengan perusahaan tersebut.
- d. Tipe *hostage*, yaitu pelanggan yang tidak puas akan suatu produk namun tidak dapat melakukan pembelian kepada perusahaan lain,

⁴² M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 195-196

Karena struktur pasar yang monopolistic atau harga yang murah. Meskipun pelanggan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, namun tidak ada perusahaan lain, senang atau tidak maka ia tetap harus menggunakannya.

- e. Tipe *mersenaries*, yaitu pelanggan yang sangat puas namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut karena dipengaruhi oleh rendahnya harga atau faktor lain, misalkan seorang nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan suatu perusahaan, namun karena jaraknya jauh maka ia akan beralih kepada perusahaan lain yang lebih dekat meskipun pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut tidak terlalu baik.

Dari beberapa tipe pelanggan diatas suatu perusahaan harusnya lebih mengetahui apa strategi yang harus dilakukan dalam menangani pelanggan dengan berbagai tipe yang ada, karena setiap pelanggan memiliki berbagai karakter yang berbeda, sehingga perusahaan juga harus mengambil sikap yang berbeda berdasarkan karakter pelanggan tersebut.

3. Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan

Irawan dalam bukunya *Prinsip Kepuasan Pelanggan* mengemukakan bahwa terdapat 5 komponen yang dapat mendorong kepuasan pelanggan, yaitu:⁴³

⁴³ Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Elek Media Komposindo, 2002), hal. 2

a. Kualitas Produk

Kualitas prooduk menyangkut lima elemen, yaitu *performance*, *reliability*, *confermance*, *durability* dan *consistency*. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa jasa yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi kualitas pelayanan menurut konsep SerQual meliputi: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphathy* dan *tangible*. Dalam banyak hal, kualitas pelayanan mempunyai daya diferensiasi yang lebih kuat dibandingkan dengan kualitas produk.

c. Faktor Emosional

Kepuasan pelanggan yang diperoleh pada saat menggunakan suatu produk yang berhubungan dengan gaya hidup. Kepuasan pelanggan didasari atas rasa bangga, rasa percaya diri, simbol suksse dan sebagainya.

d. Harga

Komponen harga sangat penting karena dinilai mampu memberikan kepuasan relatif besar. Harga yang murah akan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang sensitive terhadap harga karena mereka akan mendapat *value for money* yang tinggi.

e. Kemudahan

Komponen ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

4. Kepuasan nasabah menurut perspektif islam

Dalam pandangan islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk dan jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:⁴⁴

a. Sifat Jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan pada sabda Nabi SAW:

“Muslim itu adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya.”(HR. Ahmad dan Thobrani).

b. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi sesuatu miliknya dan

⁴⁴ KH. Ahmad Azhar Basyur, *Asas-asar Hukum Muamalat* (Hukum Perdata Islam), (Yogyakarta: UII Press, 2000), hal. 11

tidak mengurangi hak orang lain baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal dengan istilah “menjual dengan amanah”, artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang, barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

c. Sifat Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah.

Dalam hadis Mutafaq’alaih dari Hakim bin Hazm disebutkan bahwa: “Penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya mendapat berkah dari jual belinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu.” (HR. Hakim bin Hazm).

5. Sebab-sebab timbulnya ketidak puasan

Namun nasabah pun seringkali merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Sebab-sebab timbulnya ketidak puasan pada nasabah yaitu:

- a. Tidak sesuai antara manfaat atau hasil yang diharapkan dengan kenyataan atau apa yang didapat oleh konsumen.
- b. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan.
- c. Perilaku personil atau karyawan perusahaan atau bank yang kurang memuaskan atau mengecewakan pelanggan.
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang, misalnya *lay out* gedung yang tidak tertata rapi.
- e. Biaya terlalu tinggi di atas bank lain atau tingkat bagi hasil yang terlalu membebani nasabah. Promosi iklan yang terlalu berlebihan, sehingga seringkali tidak sesuai dengan kenyataan.

B. Produk (jasa dan barang)

1. Pengertian produk

Produk adalah sebuah benda atau pelayanan yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen, baik itu kebutuhan primer atau kebutuhan sekunder.⁴⁵

2. Perilaku dan lingkungan produk

a. Perilaku produk

Dari sudut pandang strategi salah satu sasaran besar pemasaran adalah untuk meningkatkan kemungkinan dan frekuensi konsumen

⁴⁵ Thorik Gunara, *Marketing Muhammad SAW*, (Bandung: Karya Kita, 2007), hal. 47

melakukan kontak dengan produk, membeli menggunakannya dan melakukan pembelian ulang.⁴⁶

b. Lingkungan produk

Lingkungan produk adalah rangsangan yang berkaitan dengan produk yang ditujukan dan dipahami seluruhnya oleh konsumen. Umumnya sebagian besar rangsangan tersebut diterima melalui indra penglihatan, walaupun ada beberapa pengecualian, misalnya bagaimana sebuah perangkat radio *tape* berbunyi atau bagaimana sebuah baju sutra dirasakan juga memengaruhi efeksi, kognisi dan perilaku konsumen. Sedangkan produk yang dimaksud merupakan usaha bank dalam menghimpun dana dari masyarakat dan dari jasa-jasa lalu lintas pembayaran.⁴⁷

3. Tingkat produk dan jasa

Lima tingkat atau lingkaran produk adalah sebagai berikut:⁴⁸

a. Manfaat inti (*core benefits*)

Yaitu jasa atau manfaat ini sesungguhnya yang dibeli dan diperoleh oleh konsumen. Kebutuhan konsumen paling fundamental adalah manfaat dan inilah merupakan tingkat paling fundamental dari suatu produk. Seorang pemasar harus mampu melihat dirinya sebagai seseorang yang menyediakan manfaat kepada konsumen. Sehingga

⁴⁶ Danang Sunyoto, *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*, (Yogyakarta: CAPS, 2015), hal. 140

⁴⁷ *Ibid*, hal. 143

⁴⁸ Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 143-144

konsumenpun pada akhirnya akan membeli produk tersebut karena manfaat inti yang terdapat didalamnya.

b. Manfaat dasar tambahan (*basic product*)

Tingkat selanjutnya seorang pemasar harus mampu merubah manfaat inti menjadi manfaat atau produk dasar. Pada inti produk tersebut terdapat manfaat bentuk dasar produk atau mampu memenuhi fungsi pasar produk kebutuhan konsumen adalah fungsional.

c. Harapan produk (*expected profuct*)

Artinya serangkaian kondisi yang diharapkan dan disenangi, dimiliki atribut produk tersebut. Kebutuhan konsumen adalah kelayakan.

d. Kelebihan yang dimiliki produk (*augmented product*)

Artinya salah satu manfaat dan pelayanan yang dapat membedakan produk tersebut dengan produk pesaing. Kebutuhan konsumen adalah kepuasan.

e. Potensi masa depan produk (*potensial product*)

Artinya bagaimana harapan masa depan produk tersebut apabila terjadi perubahan dan perkembangan teknologi serta selera konsumen. Kebutuhan konsumen adalah masa depan produk.

C. Tabungan

Tabungan adalah simpanan nasabah yang bersifat likuid, hal ini memberikan arti produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah

membutuhkan namun bagi hasil yang ditawarkan kepada nasabah penabung kecil. Sedangkan tabungan menurut Undang-undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.⁴⁹

Dalam ajaran Islam, konsep menabung dapat dicermati dalam al-Qur'an. Sebagaimana firman Allah dalam QS. Al-Hasyr (59) ayat: 18 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَانظُرُوا نَفْسَ مَا قَدَّمْتُمْ لِخَدِّوَاتِكُمْ مِنَ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat) dan bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.

D. iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah adalah tabungan nyaman yang digunakan untuk kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo visa plus dengan berbagai manfaat program subsidi berbelanja di *merchant* lokal dan luar negeri.

Keunggulan yang dimiliki oleh tabungan iB Hijrah yaitu sebagai berikut:⁵⁰

⁴⁹ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2014), hal. 93

⁵⁰ Bank Muamalat, *Pengertian Tabungan iB Hijrah*, [http://www. Bank Muamalat.co.id](http://www.BankMuamalat.co.id) (Rabu 4 Maret 2020, pukul 20.00 WIB)

1. Bebas biaya tarik tunai di jaringan Prima/Bersama, jika saldo setelah penarikan minimal 5 juta (maksimal 10 kali/bulan)
2. Bebas biaya *realtime* transfer melalui *Mobile Internet Banking Muamalat*.
3. Dapat mengikuti program/promo lainnya.

Persyaratan:

1. WNI: KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku dan NPWP atau Surat Pernyataan.
2. WNA: KITAS/KIMS/Paspor/Surat Referensi.
3. Mengisi formulir pembukaan rekening dan tax registration untuk WNA.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Keadaan Umum Bank Muamalat KCP Curup

Lokasi PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Curup terletak di jalan Merdeka No. 732 kelurahan pasar baru kecamatan Curup tengah kabupaten Rejang Lebong, dimana lokasi ini dipilih dan dipertimbangkan sebagai berikut:⁵¹

1. Mudah di jangkau oleh masyarakat karena terletak di samping empat lampu merah menuju kearah pusat-pusat kesibukan kota misalnya instansi-instansi pemerintah, sekolah-sekolah dan universitas-universitas serta pusat perbelanjaan.
2. Terletak didaerah yang strategis karena letak Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup berdekatan dengan masjid jamik yang cukup terkenal di kota Curup.

Dengan pertimbangan-pertimbangan tersebut Bank Muamalat sangat diharapkan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pihak yang membutuhkan dan mampu meningkatkan kualitas jasa perbankan serta mampu mengembangkan usaha dan meningkatkan persaingan bisnis lembaga keuangan khususnya pada perbankan syariah.

⁵¹ Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup,

B. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia ialah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah sedangkan lembaga keuangan dapat dikatakan sebagai badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset *riil* dan memberikan pelayanan jasa dalam bentuk *skim* tabungan (*depositori*), proteksi asuransi, program pensiun, dan penyediaan sistem pembayaran melalui mekanisme transfer dana.

Bank Muamalat Indonesia merupakan suatu lembaga keuangan yang pengoperasiannya tidak menggunakan perangkat bunga, melainkan menggunakan sistem bagi hasil.⁵² Penggunaan sistem tersebut dikarenakan adanya keyakinan bahwa tata cara pengenaan bunga mengandung unsur riba seperti yang dilakukan oleh Bank umum konvensional.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Didirikan pada 24 *Rabiul Tsani* 1412 H atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 *Syawal* 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembeliansaham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan.

⁵² Zainulbahar Noor, *Bank Muamalat: Sebuah Mimpi, Harapan dan Kenyataan*, (Jakarta: Bening Publishing, 2006), hal. 303

Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar. Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi Perseroan sebagai Bank Syari'ah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Pada akhir tahun 1990-an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporak-porandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen koperasi. Bank Muamalat pun terkena imbas dampak krisis ditahun 1998, rasio pembiayaan/kredit macet mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat kerugian sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah yaitu Rp 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari permodalan yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh *Islamic Development Bank* (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat⁵³. Dalam kurun waktu antara tahun 1999-2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi

⁵³ *Ibid*, hal. 304

setiap kru Bank Muamalat, ditunjang strategi pembangunan usaha yang tepat serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syari'ah secara murni.

Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukan. Diawali dari pengangkatan pengurusan baru dimana seluruh anggota direksi diangkat dari tubuh Bank Muamalat. Bank Muamalat kemudian menerapkan rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada⁵⁴:

- 1) Tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari pemegang saham.
- 2) Tidak melakukan PHK satupun terhadap sumber daya Insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak kru Bank Muamalat sedikitpun.
- 3) Pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri kru Bank Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan direksi baru,
- 4) Peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua, dan.
- 5) Pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya, yang membawa Bank Muamalat dengan rahmat Allah *Rabbul Izzani* ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2005 dan seterusnya.

Berdirinya Bank Muamalat Indonesia, selain didasarkan pada ketentuan syariat Islam juga didasarkan pada kenyataan-kenyataan berikut:

⁵⁴ *Ibid*, hal. 305

- 1) Masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam sebagian besar masih meragukan hukum bunga pada Bank Konvensional.
- 2) Meningkatnya pembangunan disektor agama akan meningkatkan kesadaran umat Islam untuk melaksanakan nilai-nilai dan ajaran agama.
- 3) Bank-bank konvensional yang telah beroperasi di Indonesia dirasakan kurang berperan secara optimal dalam membantu menuntaskan kemiskinan dan merastakan pendapatan.
- 4) Pemerintah dibidang ekonomi khususnya perbankan sangat mendukung bagi beroperasinya Bank tanpa bunga di Indonesia.
- 5) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Pasal 1 butir 12 memberi peluang beroperasinya Bank dengan sistem bagi hasil.
- 6) Konsep yang melekat (*build in concept*) pada Bank Muamalat Indonesia sebagai wujud Bank Islam sejalan dengan kebutuhan dan orientasi pembangunan di Indonesia⁵⁵.

C. Visi dan Misi

Visi : *To become The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence.* Artinya menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar Bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui tingkat regional.

⁵⁵ *Ibid*, hal. 308

Misi : *To develop an excellent and sustainable Islamic financial institution with emphasis on entrepreneurial spirit based on the prudent principle and excellent and professional human resources with strong adherence to Islamic values, and oriented towards innovative investment to optimize values which benefit all stakeholders*, artinya membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirasusahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan SDM yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan⁵⁶.

Pencapaian visi dan misi tersebut sangat didukung oleh nilai-nilai yang tertanam dan ditumbuh kembangkan oleh individual serta *positioning* perseroan sebagai lembaga keuangan syariah, sehingga harus digerakkan dengan sistem, akhlak, dan akidah sesuai dengan prinsip syariah. Bank Muamalat menjunjung praktik kejujuran sejak awal rekrutmen, serta larangan menerima imbalan dalam bentuk apapun dari pada nasabah dan mitra kerja. Selain itu Bank Muamalat juga sangat tegas dalam menyikapi resiko reputasi yang ditimbulkan karyawan akibat perilaku yang tidak sesuai dengan tatanan budaya, etika dan hukum.

Untuk mewujudkan visi dan misinya Bank Muamalat melakukan strategi usaha sebagai berikut:

1. Meningkatkan pendapatan melalui ekspansi pembiayaan secara selektif dan prudent (hati-hati) dengan penekanan pada usaha kecil

⁵⁶ <https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi> diakses pada 07 januari 2020 Pukul 20.30 WIB

yang memanfaatkan jaringan lembaga keuangan syariah, tanpa mengabaikan pembiayaan kepada usaha menengah dan besar dengan penekanan pada perusahaan-perusahaan yang mendukung pengembangan usaha kecil.

2. Meningkatkan mutu pelayanan dan pengembangan produk andalan.
3. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Insani.
4. Meningkatkan jumlah kantor pelayanan baru pada daerah-daerah strategis.
5. Mengembangkan teknologi informasi dan teknologi pelayanan.
6. Meningkatkan intensitas pengawasan dan menumbuhkan budaya patuh terhadap peraturan.

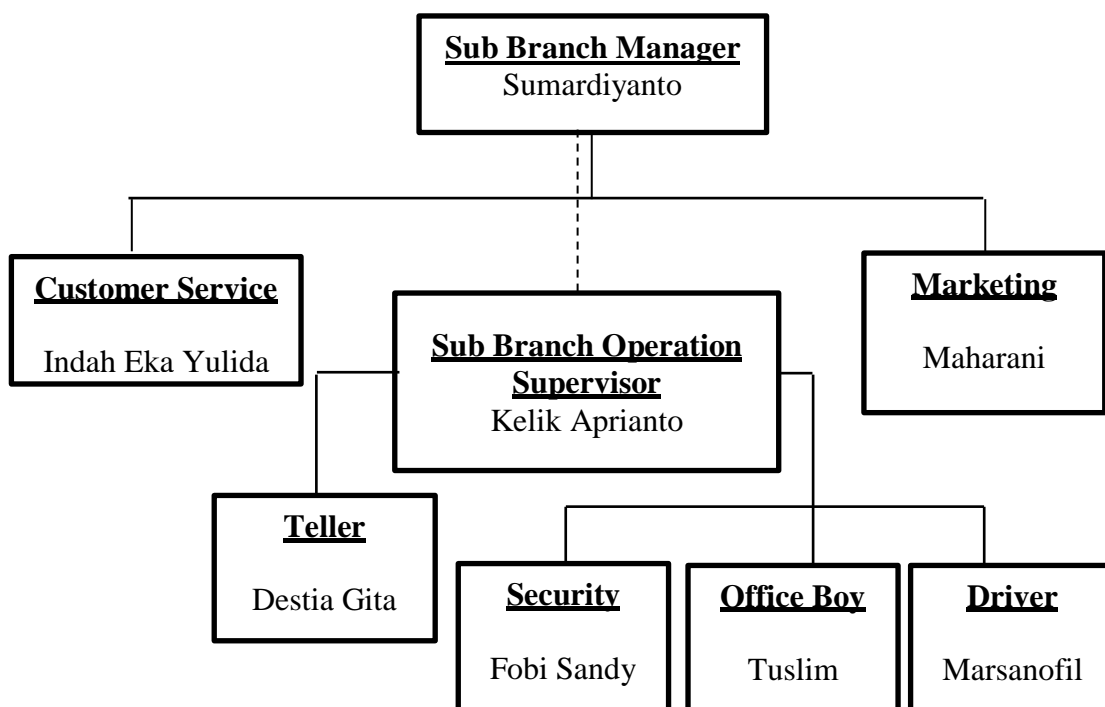
Adapun tujuan pendirian Bank Muamalat adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat muslim Indonesia, sehingga kesenjangan sosial ekonomi semakin berkurang dan semakin melestarikan pembangunan nasional, dengan:
 - a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha
 - b. Meningkatkan kesempatan kerja
 - c. Meningkatkan penghasilan masyarakat.
2. Mengembangkan lembaga bank dan sistem perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan, mampu meningkatkan partisipasi rakyat banyak sehingga dapat menggalakkan usaha-usaha ekonomi rakyat.

3. Mendidik dan membimbing masyarakat untuk berpikir secara ekonomis serta berperilaku bisnis dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

D. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup

Diagram 2.1 struktur



Diambil dari struktur Bank Muamalat KCP Curup⁵⁷

1. Tugas Dan Fungsi

Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup memiliki beberapa bagian bidang pekerjaan. Berikut adalah bagian bidang pekerjaan beserta tugas dan fungsinya:

⁵⁷ Diambil dari struktur Bank Muamalat KCP Curup

- a. *Sub Branch Manager*: fungsi utamanya adalah memimpin dan mengkoordinir kelancaran tugas-tugas bank. Diantara tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:
- 1) Bertanggung jawab atas kelancaran tugas-tugas bank baik dalam lingkup *operasional* bank dan kegiatan di luar bank secara efektif dan efisien.
 - 2) Membuat perencanaan untuk kemajuan dan pengembangan bank.
 - 3) Mengambil dan membuat keputusan yang harus dijalankan oleh bank demi untuk kemajuan bank.
 - 4) Mengadakan evaluasi atas realisasi rencana kerja dan anggaran yang telah ditetapkan secara berkala.
- b. *Marketing* : fungsi utamanya adalah penghubung nasabah dengan bank dalam bidang penghimpunan dana. Dengan tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:
- 1) Memperkenalkan produk bank, terkhusus produk penghimpunan dana kepada calon nasabah atau nasabah.
 - 2) Mengumpulkan atau menghimpun dana tabungan, giro dan deposito.
 - 3) Mencari calon nasabah
- c. *Sub Branch Operation Supervisor* : fungsi utamanya adalah membantu pimpinan dalam mengelola dan

mengkoordinir kantor khususnya bidang operasional. Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup dipegang oleh *Sub Branch Operation Supervisor* Dengan tugas-tugas sebagai berikut:

- 1) Memelihara inventaris kantor.
- 2) Memelihara gedung kantor.
- 3) Mengurus pembelian keperluan kantor.
- 4) Melakukan Otorisasi.

Sub Branch Operation supervisor juga memiliki tugas yaitu pendukung dari bagian *front office*, selain itu secara umum tugas *Sub Branch Operation supervisor* adalah melanjutkan (*follow up*) atas suatu transaksi bank yang dilakukan nasabah pada *front office*.

d. *Teller*: fungsi utamanya adalah melayani nasabah, dengan tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:

- 1) Melayani penarikan, *transfer* dan penyetoran uang dari nasabah.
- 2) Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.
- 3) Menerima cek dan uang tunai untuk deposit memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran.

- 4) Periksa cek untuk dukungan dan untuk memverifikasi informasi lain seperti tanggal, nama bank, identifikasi orang yang menerima pembayaran dan legalitas dokumen.
 - 5) Memasukkan transaksi nasabah kedalam komputer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer.
 - 6) Membantu dan melayani terkait transaksi keuangan.
 - 7) Mengidentifikasi kesalahan transaksi ketika debit dan kredit tidak seimbang.
 - 8) Memproses transaksi seperti deposito, kontribusi rencana tabungan pensiun, transaksi teller otomatis, dan deposit email.
 - 9) Menyelesaikan masalah atau perbedaan mengenai rekening nasabah.
- e. *Customer Service*: fungsi utamanya adalah melayani dan memberikan informasi kepada nasabah baru maupun nasabah lama. Dengan tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:
- 1) Melayani nasabah membuka rekening tabungan, rekening giro, dan deposito muamalat
 - 2) Menginput data nasabah yang membuka rekening

- 3) Memberikan penjelasan dan informasi kepada nasabah, serta melayani *complain* nasabah yang berkaitan dengan produk bank.
- f. *Driver* yang bertugas untuk mengantar atau menjemput karyawan bank yang sedang melaksanakan tugas.
- g. *Office Boy* yang bertugas untuk membersihkan ruangan serta menjaga kebersihan ruang kantor selama aktivitas bank berjalan.
- h. *Security* yang memiliki tugas yaitu menjaga keamanan kantor agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan.

E. Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang pembantu (KCP) Curup

Adapun produk-produk penghimpun dan pembiayaan pada Bank Muamalat Indonesia(KCP) Curup adalah sebagai berikut:

1. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

a. Tabungan

1) Tabungan iB hijrah haji

Tabungan iB hijrah haji merupakan produk tabungan dari Bank Muamalat Indonesia yang memberikan beberapa keuntungan kepada calon nasabahnya yaitu:

- (a) Bank umum syariah pertama di Indonesia yang dikelola secara profesional dan murni syariah.

- (b) Salah satu bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS-BPIH) yang terdaftar di siskohat kementerian agama republik Indonesia.
- (c) Tabungan iB hijrah haji menawarkan solusi lengkap untuk perjalanan ibadah anda.
- (d) Bank yang berkomitmen memfasilitasi nasabah untuk berhijrah dan selalu menjadi lebih baik.
- (e) Tabungan iB hijrah
Muamalat iB hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu shar-E debit yang berlogo visa plus dengan mamfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* local dan luar negeri. Nikmati berbagai ragam layanan seperti *realtime* transfer/skn/rtgs, bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran ZIS (zakat, infak, sedekah) dengan tabungan muamalat melalui mobile banking dan internet banking.
- (f) Tabungan iB hijrah valas
Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US dollar (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD.

(g) Tabunganku

Tabunganku adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

(h) Tabungan iB hijrah rencana

Impian dimasa depan memerlukan keputusan perencanaan keuntungan yang dilakukan saat ini, seperti perencanaan pendidikan, pernikahan, perjalanan ibadah/wisata, uang muka rumah/kendaraan persiapan pensiun/hari tua, serta rencana atau impian lainnya. Tabunga iB hijrah rencana adalah solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian di masa depan dengan lebih baik sesuai dengan prinsip syariah.

(i) Tabunga iB hijrah prima

Adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan tabungan iB muamalat prima dilengkapi dengan fasilitas shar-E debit gold yang dapat di gunakan di seluruh jarian visa. Tabungan iB muamalat prima dilengkapi dengan dengan nisbah bagi hasil yang konfetitif dan fasilitas bebas biaya "realtime transfer, bebas biiaya SKN dan RTGS nikmati fasilitas khusus

berupa biaya bebas airport lounge” untuk memenuhi perjalanan.

(j) Tabungan IB simple

Tabungan simpanan pelajar (*simple*) adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Tabungan *simple* adalah tabungan untuk perseorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Adapun akad yang digunakan adalah *wadi'ah* atau titipan.

(k) Tabungan Muamalat Prima iB

Tabungan dengan bagi hasil besar yang hampir setara dengan deposito. Tabungan ini bisa di ambil setiap saat seperti layaknya tabungan. Adapun akad yang digunakan adalah *mudharabah mutlaqah*.

b. Giro

1) Giro iB Hijrah Attijary

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah non-perorangan yang didukung oleh fasilitas cash management.

2) Giro iB hijrah ultima

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah non-perorangan yang didukung oleh fasilitas cash management.

c. Deposito

1) Deposito iB hijrah

Deposito syariah dalam mata uang rupiah danus Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi anda, mendapatkan bagi hasil yang optimal, dana investasi keuangan anda di kelola secara syariah dan dapat memberikan ketenangan batin untuk anda.

2. Produk Penyaluran Dana/Pembiayaan (*Lending*)

a. KPR iB Muamalat

Adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen, dan condotel. termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (*take-over*) dari bank lain dengan 2 pilihan akad murabahah (jual-beli) atau musyarakah mutanaqishah (kerjasama sewa).

b. Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

Merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan anda dihari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan. Produk ini

mempasilitasi pensiunan untuk kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pernikahan dan umroh. Termasuk *take over* pembiayaan pensiun dari bank lain. Dua pilihan akad yaitu murabahah (jual beli) atau ijarah multi jasa.

c. Pembiayaan iB muamalat multiguna

Merupakan produk muamalat yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, pembiayaan pendidikan, biaya pernikahan, biaya perlengkapan rumah. Dua pilihan akad yaitu murabahah (jual-beli) atau ijarah multijasa (sewa-jasa).

1) Investasi

a. Sukuk tabungan

Transaksi sukuk tabungan saat ini dapat dilakukan melalui layanan internet banking muamalat. Layanan internet banking itu sendiri, dapat dimiliki oleh nasabah dengan melakukan pembukaan rekening di muamalat, lalu melakukan registrasi di atm, dan dilanjutkan dengan melakukan aktifitas di Kantor Cabang Muamalat terdekat. Apabila nasabah telah melakukan registrasi dan aktifitas layanan internet banking muamalat maka nasabah dapat

melakukan bertransaksi sukuk tabungan melalui Banking Muamalat.⁵⁸

2) Produk Jasa (*Service Products*)

a. *Wakalah*

Berarti penyerahan, pendelegasian atau pemberian mandat. Secara teknis Perbankan, *Wakalah* adalah akad pemberian wewenang/kuasa dari lembaga/seseorang (sebagai pemberi mandat) kepada pihak lain (sebagai wakil) untuk melaksanakan urusan dengan batas kewenangan dan waktu tertentu. Segala hak dan kewajiban yang diemban wakil harus mengatasnamakan yang memberikan kuasa.

b. *Kafalah*

Kafalah Merupakan jaminan yang diberikan oleh penanggung (*kafil*) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung. Dalam pengertian lain, *kafalah* juga berarti mengalihkan tanggung jawab seseorang yang dijamin dengan berpegang pada tanggung jawab orang lain sebagai penjamin.

c. *Hawalah*

Hawalah Adalah pengalihan hutang dari orang yang berhutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Dalam pengertian lain, merupakan pemindahan beban hutang

⁵⁸ www.bankmuamalat.co.id

dari *muhil* (orang yang berhutang) menjadi tanggungan *muhal 'alaih* atau orang yang berkewajiban membayar hutang.

d. *Rahn*

Rahn adalah menahan salah satu milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis, sehingga pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana *rahn* adalah jaminan hutang atau gadai.

e. *Qardh*

Qardh adalah pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali. Menurut teknis Perbankan, *qardh* adalah pemberian pinjaman dari Bank ke nasabah yang dipergunakan untuk kebutuhan mendesak, seperti dana talangan dengan kriteria tertentu dan bukan untuk pinjaman yang bersifat konsumtif. Pengembalian pinjaman ditentukan dalam jangka waktu tertentu (sesuai kesepakatan bersama) sebesar pinjaman tanpa ada tambahan keuntungan dan pembayarannya dilakukan secara angsuran atau sekaligus.

3) Jasa Layanan (*Services*)

a. ATM (*Automatic Teller Machine*) Muamalat

Layanan ATM memudahkan nasabah melakukan penarikan dana tunai, pemindahbukuan antara rekening,

pemeriksaan saldo, pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah (hanya pada ATM Muamalat), tagihan telepon, serta pembayaran seperti:

- 1) PLN Persero
- 2) Asuransi : Takaful
- 3) Telkom Indonesia
- 4) *Telcom Speddy*
- 5) ZIS
- 6) Tiket Pesawat: Garuda Indonesia
- 7) TV Berlangganan: Indovision digital, Orange TV, Top TV, Yes TV, Nex Media.
- 8) PDAM: PDAM Banyumas, PDAM Cilacap, PDAM Banjarmasin
- 9) Selular

ATM muamalat sudah terintegrasi dengan ATM PRIMA dan ATM Bersama, dapat digunakan untuk transfer maupun tarik tunai. Dengan bekerja samanya Bank Muamalat Indonesia dengan MEPS (*Malaysia Electronic Payment System*) sehingga kartu ATM Bank Muamalat dapat digunakan secara luas di Malaysia.

b. Salam Muamalat

Merupakan layanan *Phone Banking* 24 jam dan *call center* yang memberikan kemudahan bagi nasabah, setiap saat

dan di manapun nasabah berada untuk memperoleh informasi mengenai produk, saldo dan informasi transaksi, serta transfer antara rekening. Menggunakan Salam Muamalat dapat menghubungi 1500016.

c. Pembayaran Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS)

Jasa yang memudahkan nasabah dalam membayar ZIS, baik ke lembaga pengelola ZIS Bank Muamalat maupun ke lembaga-lembaga ZIS lainnya yang bekerjasama dengan Bank Muamalat, melalui *Phone Banking* dan ATM Muamalat di seluruh cabang Bank Muamalat.

d. *Internet Banking* Muamalat

Layanan perbankan elektronik melalui akses internet dengan menggunakan sms token yang dapat beroperasi 24 jam 7 hari seminggu dengan mudah, kapan saja, dan dimana saja. Nasabah bisa melakukan *monitoring* atas transaksi keuangan pribadi maupun bisnis dari seluruh rekening anda di Bank Muamalat dalam CIF (*Customer Information File*).

e. *Banking* Muamalat/Muamlat DIN

Layanan perbankan untuk melakukan transaksi *financial* dan *non-financial* yang dapat diakses dengan mengunduh aplikasi melalui ponsel android.

f. Jasa-jasa lain

Bank Muamalat juga menyediakan jasa-jasa Perbankan lainnya kepada masyarakat luas, seperti *transfer, collection, standing instruction, bank draft, virtual account, cash management, gerai muamalat*, referensi Bank.

g. DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan) Muamalat

Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat adalah penyelenggara Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP) yang didirikan oleh Bank Muamalat Indonesia yang disahkan berdasarkan SK Menteri Keuangan No.KEP-485/KM.17/1997 tanggal 10 Oktober 1997. PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk sebagai pendiri adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan dengan pengelolaan berdasarkan Syariah Islam. Bank Muamalat menunjukkan kinerja yang senantiasa terus meningkat, baik dari aspek peningkatan aset maupun perluasan jaringan. Di samping itu, adanya Dewan Pengawas Syariah yang beranggotakan ulama lebih memberikan kenyamanan dalam bertransaksi dengan memberikan hasil pengelolaan yang kompetitif, aman dan kepastian pengelolaan secara syariah. Dengan dukungan jaringan Bank Muamalat tersebar di 33 provinsi di Indonesia, DPLK Muamalat siap memberikan layanan di setiap outlet baik untuk pendaftaran, setoran, maupun pembayaran manfaat pensiun di kemudian hari. Mengingat

bahwa program pensiun merupakan program kesejahteraan jangka panjang, maka yang diperlukan adalah hasil yang optimal, pengelolaan yang aman dan *efisien*, serta layanan yang mudah dan menyenangkan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan *iB* Hijrah

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digolongkan menjadi 3 (tiga) kategori yang berupa umur, jenis kelamin, dan pekerjaan. Berdasarkan karakteristik dengan jumlah 100 responden tersebut maka dapat dianalisis sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase
20-29	34	34%
30-39	48	48%
40-49	18	18%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dijelaskan bahwa responden dengan usia antara 20-29 tahun dengan persentase 34% atau berjumlah 34 orang, responden dengan usia antara 30-39 tahun dengan persentase 48% atau berjumlah 48 orang, responden dengan usia antara 40-49 tahun dengan persentase 18% atau berjumlah 18 orang.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	68	68%
Perempuan	32	32%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dijelaskan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dengan frekuensi berjenis kelamin laki-laki sebanyak 68 orang, sedangkan frekuensi berjenis kelamin perempuan sebanyak 32 orang.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pegawai Negeri Sipil	30	30%
Pegawai Swasta	16	16%
Wirausaha	10	10%
Petani	16	16%
Lainnya	28	28%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa responden pekerjaan Pegawai Negeri Sipil dengan persentase 30% atau sebanyak 30 orang, pegawai swasta dengan persentase 16% atau sebanyak 16 orang, wirausaha dengan persentase 10% atau sebanyak 10 orang, petani dengan persentase 16% atau sebanyak 16 orang, serta pekerjaan lainnya dengan persentase 28% atau sebanyak 28 orang.

Tabel 4.4

Distribusi Frekuensi Produk Tabungan *iB* Hijrah

No	X	F	fx	X ²	fx ²
1	40	8	320	1600	12800
2	41	10	410	1681	16810
3	42	15	630	1764	26460
4	43	9	387	1849	16641
5	44	13	572	1936	25168
6	45	12	540	2025	24300
7	46	15	690	2116	31740
8	47	8	376	2209	17672
9	48	8	384	2304	18432
10	49	2	98	2401	4802
Jumlah		100	4407	19885	194825

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Keterangan:

X = Skor masing-masing responden

F = Frekuensi skor responden

fx = Jumlah skor responden

Berdasarkan langkah-langkah diatas untuk mengetahui tingkatannya dapat dicari dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Mencari *Mean*

$$M = \frac{\sum Fx}{N}$$

$$= \frac{4407}{100}$$

$$= 44,07$$

$$= 44$$

b. Mencari Standar Deviasi

$$SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N}}$$

$$= \frac{\sqrt{194825}}{100}$$

$$= \frac{441.38}{100}$$

$$= 4,4$$

Setelah diketahui *Mean* = 44 dan nilai Standar Deviasi = 4,4 maka langkah selanjutnya adalah menentukan tingkat indikator dari produk tabungan *iB* Hijrah sebagai berikut ini:

$$\begin{aligned} \text{Sangat Puas} &= M + 1.SD \\ &= 44 + 1 (4,4) \\ &= 48,4 \\ &= 49 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Puas} &= M + 0,5.SD \\ &= 44 + 0,5 (4,4) \\ &= 46,2 \\ &= 47 \\ \text{Cukup Puas} &= M - 0.SD \\ &= 44 - 0 (4,4) \\ &= 44 \\ \text{Kurang Puas} &= M - 0,5.SD \\ &= 44 - 0,5 (4,4) \\ &= 41,8 \\ &= 42 \\ \text{Tidak Puas} &= M - 1.SD \\ &= 44 - 1 (4,4) \\ &= 39,6 \\ &= 40 \end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil diatas maka diketahui tingkat kriteria untuk mengukur indikator produk tabungan *iB* Hijrah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5
Kriteria Indikator Produk Tabungan *iB* Hijrah

Interval	Kategori
≥ 49	Sangat Puas
47 – 48	Puas
44 – 46	Cukup Puas
42 – 43	Kurang Puas
$\leq 40 - 41$	Tidak Puas

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan kriteria indikator produk tabungan *iB* Hijrah, maka dapat di ketahui gambaran indikator sebagai berikut:

Tabel 4.6
Gambaran Indikator Produk Tabungan *iB* Hijrah

No Responden	Jumlah Skor	Kategori
1	42	Kurang Puas
2	43	Kurang Puas
3	40	Tidak Puas
4	46	Cukup Puas
5	45	Cukup Puas
6	46	Cukup Puas
7	49	Sangat Puas
8	44	Cukup Puas
9	40	Tidak Puas

10	46	Cukup Puas
11	44	Cukup Puas
12	47	Puas
13	44	Cukup Puas
14	42	Kurang Puas
15	48	Puas
16	43	Kurang Puas
17	42	Kurang Puas
18	42	Kurang Puas
19	44	Cukup Puas
20	48	Puas
21	46	Cukup Puas
22	46	Cukup Puas
23	43	Kurang Puas
24	46	Cukup Puas
25	40	Tidak Puas
26	45	Cukup Puas
27	42	Kurang Puas
28	42	Kurang Puas
29	40	Tidak Puas
30	47	Puas
31	43	Kurang Puas

32	43	Kurang Puas
33	46	Cukup Puas
34	47	Puas
35	44	Cukup Puas
36	42	Kurang Puas
37	46	Cukup Puas
38	44	Cukup Puas
39	44	Cukup Puas
40	45	Cukup Puas
41	42	Kurang Puas
42	40	Tidak Puas
43	42	Kurang Puas
44	41	Tidak Puas
45	43	Kurang Puas
46	41	Tidak Puas
47	41	Tidak Puas
48	41	Tidak Puas
49	44	Cukup Puas
50	46	Cukup Puas
51	47	Puas
52	42	Kurang Puas
53	45	Cukup Puas

54	45	Cukup Puas
55	42	Kurang Puas
56	44	Cukup Puas
57	46	Cukup Puas
58	46	Cukup Puas
59	41	Tidak Puas
60	48	Puas
61	45	Cukup Puas
62	41	Tidak Puas
63	48	Puas
64	45	Cukup Puas
65	43	Kurang Puas
66	47	Puas
67	43	Kurang Puas
68	46	Cukup Puas
69	48	Puas
70	41	Tidak Puas
71	45	Cukup Puas
72	45	Cukup Puas
73	44	Cukup Puas
74	44	Cukup Puas
75	46	Cukup Puas

76	47	Puas
77	44	Cukup Puas
78	49	Sangat Puas
79	48	Puas
80	42	Kurang Puas
81	46	Cukup Puas
82	40	Tidak Puas
83	41	Tidak Puas
84	42	Kurang Puas
85	42	Kurang Puas
86	44	Cukup Puas
87	45	Cukup Puas
88	40	Tidak Puas
89	48	Puas
90	43	Kurang Puas
91	47	Puas
92	47	Puas
93	45	Cukup Puas
94	42	Kurang Puas
95	40	Tidak Puas
96	46	Cukup Puas
97	41	Tidak Puas

98	41	Tidak Puas
99	45	Cukup Puas
100	48	Puas

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Tabel 4.7

Persentase Indikator Produk Tabungan *iB* Hijrah

No	Interval	F	%	Kategori
1	≥ 49	2	2%	Sangat Puas
2	47 – 48	16	16%	Puas
3	44 – 46	40	40%	Cukup Puas
4	42 – 43	24	24%	Kurang Puas
5	$\leq 40 - 41$	18	18%	Tidak Puas
Jumlah		100	100%	

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan data di atas maka dapat diketahui sebanyak 2 orang nasabah (2%) sangat puas, 16 orang nasabah (16%) puas, 40 orang nasabah (40%) cukup puas, 24 orang nasabah (24%) kurang puas, 18 orang nasabah (18%) tidak puas.

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Indikator Tingkat Kepuasan Nasabah

No	Y	F	Fy	Y ²	fy ²
1	36	1	36	1296	1296
2	37	1	37	1369	1369
3	38	3	114	1444	4332
4	39	3	117	1521	4563
5	40	23	920	1600	36800
6	41	18	738	1681	30258
7	42	19	798	1764	33516
8	43	15	645	1849	27735
9	44	7	308	1936	13552
10	45	4	180	2025	8100
11	46	1	46	2116	2116
12	47	1	47	2209	2209
13	48	4	192	2304	9216
Jumlah		100	4178	23114	175062

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Keterangan:

Y = Skor masing-masing responden

F = Frekuensi skor responden

fy = Jumlah skor responden

Berdasarkan langkah-langkah diatas untuk mengetahui tingkatannya dapat dicari dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Mencari *mean*

$$M = \frac{\sum Fy}{N}$$

$$= \frac{4178}{100}$$

$$= 41,78$$

$$= 42$$

b. Mencari standar deviasi

$$SD = \sqrt{\frac{\sum fy^2}{N}}$$

$$= \frac{\sqrt{175062}}{100}$$

$$= \frac{418,40}{100}$$

$$= 4,1$$

Setelah diketahui Mean = 42 dan nilai Standar Deviasi = 4,1 maka langkah selanjutnya adalah menentukan tingkat indikator dari tingkat kepuasan nasabah sebagai berikut ini:

$$\begin{aligned} \text{Sangat Puas} &= M + 1.SD \\ &= 42 + 1 (4,1) \\ &= 46,1 \\ &= 47 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Puas} &= M + 0,5.SD \\ &= 42 + 0,5 (4,1) \\ &= 44,0 \\ &= 44\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Cukup Puas} &= M - 0.SD \\ &= 42 - 0 (4,1) \\ &= 42\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Kurang Puas} &= M - 0,5.SD \\ &= 42 - 0,5 (4,1) \\ &= 39,9 \\ &= 40\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Tidak Puas} &= M - 1.SD \\ &= 42 - 1 (4,1) \\ &= 37,9 \\ &= 38\end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil diatas maka diketahui tingkat kriteria untuk mengukur indikator tingkat kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.9
Kriteria Indikator Tingkat Kepuasan Nasabah

Interval	Kategori
≥ 47	Sangat Puas
44 – 46	Puas
42 – 43	Cukup Puas
40 – 41	Kurang Puas
$\leq 38 - 39$	Tidak Puas

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan kriteria indikator tingkat kepuasan nasabah, maka dapat diketahui gambaran indikator sebagai berikut:

Tabel 4.10
Gambaran Indikator Tingkat Kepuasan Nasabah

No responden	Jumlah skor	Kategori
1	42	Cukup Puas
2	42	Cukup Puas
3	40	Kurang Puas
4	44	Puas
5	40	Kurang Puas
6	46	Puas
7	48	Sangat Puas
8	41	Kurang Puas
9	40	Kurang Puas

10	43	Cukup Puas
11	44	Puas
12	43	Cukup Puas
13	40	Kurang Puas
14	42	Cukup Puas
15	45	Puas
16	41	Kurang Puas
17	40	Kurang Puas
18	40	Kurang Puas
19	43	Cukup Puas
20	48	Sangat Puas
21	41	Kurang Puas
22	48	Sangat Puas
23	42	Cukup Puas
24	43	Cukup Puas
25	38	Tidak Puas
26	41	Kurang Puas
27	41	Kurang Puas
28	40	Kurang Puas
29	40	Kurang Puas
30	44	Puas
31	42	Cukup Puas

32	41	Kurang Puas
33	44	Puas
34	45	Puas
35	40	Kurang Puas
36	41	Kurang Puas
37	43	Cukup Puas
38	42	Cukup Puas
39	40	Kurang Puas
40	41	Kurang Puas
41	40	Kurang Puas
42	43	Cukup Puas
43	39	Tidak Puas
44	41	Kurang Puas
45	42	Cukup Puas
46	36	Tidak Puas
47	43	Cukup Puas
48	42	Cukup Puas
49	44	Puas
50	40	Kurang Puas
51	43	Cukup Puas
52	40	Kurang Puas
53	43	Cukup Puas

54	40	Kurang Puas
55	41	Kurang Puas
56	42	Cukup Puas
57	40	Kurang Puas
58	39	Tidak Puas
59	42	Cukup Puas
60	43	Cukup Puas
61	42	Cukup Puas
62	41	Kurang Puas
63	38	Tidak Puas
64	43	Cukup Puas
65	43	Cukup Puas
66	42	Cukup Puas
67	44	Puas
68	43	Cukup Puas
69	40	Kurang Puas
70	37	Tidak Puas
71	42	Cukup Puas
72	42	Cukup Puas
73	43	Cukup Puas
74	40	Kurang Puas
75	40	Kurang Puas

76	42	Cukup Puas
77	42	Cukup Puas
78	40	Kurang Puas
79	48	Sangat Puas
80	41	Kurang Puas
81	42	Cukup Puas
82	45	Puas
83	41	Kurang Puas
84	39	Tidak Puas
85	43	Cukup Puas
86	38	Tidak Puas
87	41	Kurang Puas
88	42	Cukup Puas
89	42	Cukup Puas
90	44	Puas
91	40	Kurang Puas
92	41	Kurang Puas
93	45	Puas
94	41	Kurang Puas
95	40	Kurang Puas
96	41	Kurang Puas
97	40	Kurang Puas

98	41	Kurang Puas
99	40	Kurang Puas
100	47	Sangat Puas

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Tabel 4.11
Persentase Indikator Tingkat Kepuasan Nasabah

No	Interval	F	%	Kategori
1	≥ 47	5	5%	Sangat Puas
2	44 – 46	12	12%	Puas
3	42 – 43	34	34%	Cukup Puas
4	40 – 41	41	41%	Kurang Puas
5	$\leq 38 - 39$	8	8%	Tidak Puas
Jumlah		100	100%	

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan data di atas maka dapat diketahui sebanyak 5 orang nasabah (5%) sangat puas, 12 orang nasabah (12%) puas, 34 orang nasabah (34%) cukup puas, 41 orang nasabah (41%) kurang puas, 8 orang nasabah (8%) tidak puas.

(1) Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan sebagai upaya untuk mengetahui sejauh mana ketepatan alat ukur yang digunakan dalam mengukur variabel yang diteliti.⁵⁹ Jika

⁵⁹ Moh. Yudi Mahadianto, *Analisis Parametrik Dependensi dengan Program SPSS: Untuk Pengelolaan Data Tugas Akhir, Skripsi dan Tesis*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hal. 18

suatu instrumen diketahui valid maka alat ukur yang digunakan dalam penelitian tersebut sudah tepat, dalam uji validitas pengujian dilakukan pada tiap-tiap variabel dan butir pertanyaan.

Kegiatan menentukan suatu pertanyaan valid atau tidak untuk digunakan pada suatu penelitian, uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} , dengan taraf signifikansi yang digunakan sebesar 5% atau 0,05 dengan jumlah responden sebanyak 100 orang nasabah atau $(n) = 100$, sehingga diketahui nilai r_{tabel} dalam penelitian ini ialah $(0,05:100-2) = 0,1966$.

Suatu item pertanyaan dapat diketahui valid atau tidaknya dapat dilakukan dengan membuat perhitungan statistik yang menggunakan bantuan *software* SPSS 16.0 dan mengelompokkan setiap pertanyaan berdasarkan jenis variabelnya barulah kemudian data dapat diolah. Hasil *output* data penelitian dalam uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.12
Uji Validitas (X) Produk Tabungan *iB* Hijrah

		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x
x1	<i>Pearson Correlation</i>	1	,414**	- ,063	- ,032	,159	,039	,029	- ,020	- ,025	- ,110	,291**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		,000	,535	,755	,115	,697	,778	,846	,802	,275	,003

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2	<i>Pearson Correlation</i>	,414**	1	,087	,157	,086	,077	,165	-	-	-	,381*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000		,387	,120	,397	,449	,102	,814	,902	,201	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x3	<i>Pearson Correlation</i>	-,063	,087	1	,393**	,239*	,054	,099	,084	-,031	-,189	,346*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,535	,387		,000	,016	,591	,327	,406	,758	,060	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x4	<i>Pearson Correlation</i>	-,032	,157	,393**	1	,368**	,204*	,231*	,123	-,033	-,187	,480*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,755	,120	,000		,000	,042	,021	,223	,746	,063	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x5	<i>Pearson Correlation</i>	,159	,086	,239*	,368**	1	,385**	,179	,331**	,202*	-,038	,609*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,115	,397	,016	,000		,000	,075	,001	,044	,704	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x6	<i>Pearson Correlation</i>	,039	,077	,054	,204*	,385**	1	,156	,867**	,462**	,229*	,722*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,697	,449	,591	,042	,000		,122	,000	,000	,022	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x7	<i>Pearson Correlation</i>	,029	,165	,099	,231*	,179	,156	1	,144	,210*	,077	,479*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,778	,102	,327	,021	,075	,122		,152	,036	,444	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x8	<i>Pearson Correlation</i>	-,020	-,024	,084	,123	,331**	,867**	,144	1	,516**	,217*	,672*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,846	,814	,406	,223	,001	,000	,152		,000	,030	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x9	<i>Pearson Correlation</i>	-,025	-,013	-,031	-,033	,202*	,462**	,210*	,516**	1	,457**	,565*

	<i>Sig.</i> (2-tailed)	,802	,902	,758	,746	,044	,000	,036	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1	<i>Pearson Correlation</i>	- ,110	- ,129	- ,189	- ,187	- ,038	,229 *	,077	,217 *	,457 **	1	,259 *
	<i>Sig.</i> (2-tailed)	,275	,201	,060	,063	,704	,022	,444	,030	,000		,009
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x	<i>Pearson Correlation</i>	,291 **	,381 **	,346 **	,480 **	,609 **	,722 **	,479 **	,672 **	,565 **	,259 **	1
	<i>Sig.</i> (2-tailed)	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,009	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Variabel (X) Produk Tabungan *iB* Hijrah

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
X.1	0,291	0,1966	Valid
X.2	0,381	0,1966	Valid
X.3	0,346	0,1966	Valid
X.4	0,480	0,1966	Valid
X.5	0,609	0,1966	Valid
X.6	0,722	0,1966	Valid
X.7	0,479	0,1966	Valid
X.8	0,672	0,1966	Valid
X.9	0,565	0,1966	Valid
X.10	0,259	0,1966	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada tabel 4.13 menunjukkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel (X) produk tabungan *iB* Hijrah yang digunakan dalam kuesioner telah memenuhi kriteria validitas, karena masing-masing pernyataan memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dibandingkan dengan nilai yang ada pada r_{tabel} yaitu 0,1966. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item pernyataan yang ada pada variabel (X) produk tabungan *iB* Hijrah dinyatakan valid.

Tabel 4.14
Uji Validitas Tingkat (Y) Kepuasan Nasabah

		<i>Correlations</i>										
		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y
y1	<i>Pearson Correlation</i>	1	,298**	,152	,162	,170	,149	-,112	-,186	,121	,078	,386**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		,003	,132	,106	,091	,139	,268	,064	,229	,441	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y2	<i>Pearson Correlation</i>	,298**	1	,109	,198*	,171	,017	,066	-,048	-,020	,035	,399**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,003		,280	,048	,089	,869	,511	,632	,840	,727	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y3	<i>Pearson Correlation</i>	,152	,109	1	,490**	,305**	,256*	-,018	-,016	,053	,026	,520**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,132	,280		,000	,002	,010	,857	,876	,600	,797	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y4	<i>Pearson Correlation</i>	,162	,198*	,490**	1	,290**	,191	,053	,106	,021	,126	,576**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,106	,048	,000		,003	,057	,604	,296	,834	,213	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y5	<i>Pearson Correlation</i>	,170	,171	,305**	,290**	1	,400**	,185	-,009	-,026	,043	,555**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,091	,089	,002	,003		,000	,066	,932	,798	,672	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y6	<i>Pearson Correlation</i>	,149	,017	,256*	,191	,400**	1	,160	,188	,085	,105	,542**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,139	,869	,010	,057	,000		,112	,062	,400	,300	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y7	<i>Pearson Correlation</i>	-,112	,066	-,018	,053	,185	,160	1	,350**	,090	,211*	,408**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,268	,511	,857	,604	,066	,112		,000	,375	,035	,000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y8	<i>Pearson Correlation</i>	- ,186	- ,048	- ,016	,106	- ,009	,188	,350**	1	,287**	,249*	,399**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,064	,632	,876	,296	,932	,062	,000		,004	,012	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y9	<i>Pearson Correlation</i>	,121	- ,020	,053	,021	- ,026	,085	,090	,287**	1	,431**	,416**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,229	,840	,600	,834	,798	,400	,375	,004		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y10	<i>Pearson Correlation</i>	,078	,035	,026	,126	,043	,105	,211*	,249*	,431**	1	,483**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,441	,727	,797	,213	,672	,300	,035	,012	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y	<i>Pearson Correlation</i>	,386**	,399**	,520**	,576**	,555**	,542**	,408**	,399**	,416**	,483**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Tabel 4.15
Hasil Uji Validitas Variabel (Y) Tingkat Kepuasan Nasabah

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Y.1	0,386	0,1966	Valid
Y.2	0,399	0,1966	Valid
Y.3	0,520	0,1966	Valid
Y.4	0,576	0,1966	Valid
Y.5	0,555	0,1966	Valid
Y.6	0,542	0,1966	Valid
Y.7	0,408	0,1966	Valid
Y.8	0,399	0,1966	Valid
Y.9	0,416	0,1966	Valid
Y.10	0,483	0,1966	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada tabel 4.15 menunjukkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel (Y) tingkat kepuasan nasabah yang digunakan dalam kuesioner telah memenuhi kriteria validitas, karena masing-masing pernyataan memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dibandingkan dengan nilai yang ada pada r_{tabel} yaitu 0,1966. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item pernyataan yang ada pada variabel (Y) tingkat kepuasan nasabah dinyatakan valid.

(2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil

pengukuran tetap *konsisten* atau reliabel, walaupun sudah dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama yang menggunakan alat ukur yang sama pula.⁶⁰ Dengan demikian uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kekonsistensian alat ukur yang digunakan terhadap variabel penelitian.

Uji reliabilitas dilakukan secara *internal consistency* yaitu dengan menggunakan teknik *alpha cronbach's*, dalam pengujian ini suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *alpha cronbach's* yang lebih besar dari 0.1654 ($\alpha > 0.60$). Hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.16
Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X) Produk Tabungan *iB* Hijrah

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.634	10

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa dalam uji reliabel yang dilakukan terhadap variabel (X) produk tabungan *iB* Hijrah dengan jumlah 10 item pernyataan dan nilai *alpha cronbach's* sebesar $0.634 > 0.60$. Sehingga dapat

⁶⁰ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal. 55

disimpulkan bahwa variabel (X) produk tabungan *iB* Hijrah memiliki nilai *alpha cronbach's* yang lebih besar dari 0.60 dengan demikian variabel (X) produk tabungan *iB* Hijrah dinyatakan reliabel.

Tabel 4.17
Hasil Uji Reliabilitas Variabel (Y) Tingkat Kepuasan Nasabah

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.608	10

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada tabel 4.17 di atas dapat diketahui bahwa dalam uji reliabel yang dilakukan terhadap variabel (Y) tingkat kepuasan nasabah dengan jumlah 10 item pernyataan dan nilai *alpha cronbach's* sebesar $0.608 > 0.60$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel (Y) tingkat kepuasan nasabah memiliki nilai *alpha cronbach's* yang lebih besar dari 0.60 dengan demikian variabel (Y) tingkat kepuasan nasabah dinyatakan reliabel.

(3) Uji t (Parsial)

Uji parsial merupakan pengujian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen (X) produk tabungan *iB* Hijrah dalam

menerangkan variabel dependen (Y) tingkat kepuasan nasabah.

Pengujian ini menggunakan *output* dari tabel *coefficients* dengan dasar pengambilan keputusan terhadap uji t ialah, jika nilai $sig < 0.05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) atau hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima, namun jika $sig > 0.05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) atau hipotesis H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil uji t dalam penelitian ini ditunjukkan dalam tabel 4.18 berikut ini:

Tabel 4.18
Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	<i>Std. Error</i>	Beta		
1	(Constant)	26,327	3,601		7,312	,000
	Produk tabungan iB Hijrah (X)	,350	,082	,397	4,287	,000

Dependent Variable: Tingkat kepuasan nasabah (Y)

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan *output* data yang ditampilkan pada tabel 4.18 diatas maka dapat diketahui bahwa:

Uji parsial variabel X terhadap variabel Y yang dilakukan ialah untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari variabel (X) produk tabungan *iB* Hijrah terhadap variabel (Y) tingkat kepuasan nasabah. Berdasarkan nilai signifikansi yang diperoleh dari *output* dari tabel *coefficients* dapat diketahui bahwa nilai *sig* variabel (X) produk tabungan *iB* Hijrah $0.000 < 0.05$ dan nilai $t_{hitung} 4,287 > 1.66055$. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel independen (X) produk tabungan *iB* Hijrah terhadap variabel dependen atau hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima.

(4) Uji koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi merupakan pengujian yang dilakukan dengan tujuan mengetahui pengaruh yang diberikan oleh variabel independen (X) produk tabungan *iB* Hijrah terhadap variabel dependen (Y) tingkat kepuasan nasabah.

Hal ini untuk memprediksi atau melihat seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian.

Pengujian koefisien determinasi dilakukan dengan ketentuan semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Pengujian ini menggunakan *output* data pada tabel Model *Summary*, seperti yang terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.19
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b					
Model	R	R <i>Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	Durbin-Watson
1	,397 ^a	,158	,149	2,012	2,257
<i>Predictors: (Constant), Produk tabungan iB Hijrah</i>					
<i>Dependent Variable: Tingkat kepuasan nasabah</i>					

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan *output* diatas model *summary* pada tabel 4.19 diatas, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu nilai *R Square* atau koefisien determinasi (R^2) adalah 0,158 atau 15,8%. Nilai tersebut menjelaskan bahwa determinasi variabel produk tabungan *iB Hijrah* (X) memiliki pengaruh sebesar 15,8% terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y), sedangkan sisanya 84,2% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan dari penelitian mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap produk tabungan iB Hijrah (Studi kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Curup) adalah sebagai berikut:

Uji parsial pada variabel (X) produk tabungan iB Hijrah (Y) tingkat kepuasan nasabah diperoleh kesimpulan bahwa ada pengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.

Uji koefisien determinasi yang menunjukkan *R Square* atau koefisien determinasi (R^2) adalah 0,158. Maka *R Square* yang dalam bentuk presentase dapat ditulis dengan 15,8%. Angka tersebut menjelaskan bahwa determinasi variabel produk tabungan *iB Hijrah* (X) memiliki pengaruh sebesar 15,8% terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y), sedangkan sisanya 84,2% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Dengan melihat hasil uji parsial dan nilai koefisien determinasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa produk tabungan *iB Hijrah* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas maka peneliti dapat memberi saran dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi Pihak Bank Muamalat KCP Curup, agar tingkat kepuasan nasabah terhadap produk tabungan iB Hijrah lebih meningkat hendaknya pihak bank lebih mensosialisasikan produk tabungan iB Hijrah kepada masyarakat yang masih awam terhadap perbankan syariah serta menjelaskan secara mendalam dengan bahasa yang mudah dipahami masyarakat. Selain itu, pengukuran tingkat kepuasan nasabah hendaknya dilakukan secara kontinyu dan berkala, mengingat survei ini sangat bermanfaat dan meningkatkan kinerja Bank Muamalat KCP Curup.
2. Bagi IAIN Curup untuk lingkup akademik diharapkan dapat dijadikan sebagai literatur pustaka atau referensi dalam membuat karya ilmiah selanjutnya guna mengembangkan ilmu perbankan syariah.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat dilanjutkan dengan objek dan sudut pandang yang berbeda guna menemukan hal-hal baru yang berkaitan dengan pemahaman masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Al-Arif, M. N. R. (2012). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2001). *Prosedur Penelitian Suatu Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (1999). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bayur, A. A. KH. (2000). *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*. Yogyakarta: UII Press.
- Budi, S. I. dan Daryanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Daryanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gaya Media.
- DH, Swastha. B. (2007). *Azaz-azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Gerson, F. R. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Gunara, T. (2007). *Marketing Muhammad SAW*. Bandung: Karya Kita.
- Indriantoro, N. dan B, Supomo. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Irawan, H. (2002). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elek Media Komposindo.
- Iskandar, I. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Jannah, M. L. dan Prasetyo, B. (2012). *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali.
- Kasmir. (2014). *Dasar-dasar Perbankan Syariah*. Jakarta: PT. Granfindo Persada.
- Keller, K. dan Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Keller, L. K. dan Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.

- Mahadianto, Y. M. (2013). *Analisis Parametrik Dependensi dengan Program SPSS: Untuk Pengelolaan Data Tugas Akhir*, Skripsian Tesis. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Noor. Z. (2006). *Bank Muamalat: Sebuah Mimpi, Harapan dan Kenyataan*. Jakarta: Bening Publishing.
- Saebani, A. B. A. (2002). *Metodelogi Penelitian Kualitati*. Bandung: Pustaka Setia.
- Santoso, S. (2010). *SPSS: Mengelolah Data Statistik Secara Profesional Versi 7.5*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Siregar, S. (2013). *Metode penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sudaryono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Pranamedia Group.
- Sudijono, A. (1991). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujardi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Reflika Aditama.
- Sunyoto, D. (2015). *Perilaku Kosumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. (2003). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Yogyakarta: Kanisius.
- Tjiptono, F. (2003). *Prinsip-prinsip Total Service*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. (2015). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyono, T. (2009). *25 Model Analisis Statistik Dengan SPSS 17*. Jakarta: PT. Elex Komputindo.

Skripsi

- Efendy, Z. (2008). *Tingkat Kepuasan Nasabah Usaha Kecil Terhadap Pelayanan Pembiayaan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Warung Buncit.*(Skripsi). Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Fildzah, A. H. (2015). *Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan Mikro di PT. Bank BRI Syariah KCP Ciputat.* (Skripsi). Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Hehanussa, K. U. (2014). *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Produk Wadi'ah Yd Adh-Dhamanah di PT. BNI Syariah Cabang Makassar.* (Skripsi). Makassar: UIN Alauddin Makassar.
- Limbong, O. L. (2009). *Pengaruh Pelayanan dan Kinerja Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank, Studi Kasus Bank Danamon Cabang Bogor.*(Skripsi). Sekolah Pertanian Bogor.
- Ula, M. A. (2016). *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan dan Produk Pembiayaan Mikro di Pengadaian Syariah.* (Skripsi). Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Widyowarti, N. (2013). *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Pelayanan BMT Amanah Ummah Kartasura.* (Skripsi). Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wawancara

- Aprianto, K. (2020). "Pengertian tabungan iB Hijrah dan Jumlah Nasabah pada Produk Tabungan iB Hijrah". *Hasil Wawancara Pribadi*: 4 Februari 2020, Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup.

Brosur

- Bank Muamalat, (2019). *Produk Pendanaan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup, leaflet*

Internet

- Bank Muamalat, (2020). *Pengertian Tabungan iB Hijrah*, <http://www.BankMuamalat.co.id>, diakses pada Rabu 4 Februari 2020.
- Bank Muamalat. (2019). Visi-misi, <http://www.BankMuamalat.co.id>, diakses pada Sabtu 12 Oktober 2019.

L

A

M

P

I

R

A

N



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
 PRODI PERBANKAN SYARIAH

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : /In.34/FS.02/PP.00.9/01/2020

Pada hari ini Kamis Tanggal 03 Bulan Januari Tahun 2020 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : TEDDY OSVIAHTRI
 Prodi / Jurusan : PERBANKAN SYARIAH / Syaria'ah & Ekonomi Islam
 Judul : TINGKAT KEPUASAAN PELAJAR TERHADAP PRODUK SIMPANAN PELAJAR (SIMPEL) BRI SYARIAH IB

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Kareza Minarti
 Calon Pmbb I : Dwi Sulastyawati, M.Sc
 Calon Pmbb II : Fitmawati, ME

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing, serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Judul yang dipilih harus dikuasi permasalahannya cara penulisan, Referensi harus menulis Temuan & Penelitian Relekan / Tinjauan pustaka.
2. Kajian Literatur harus fokus tingkat kepuasan, Metodologi / Sistematisnya harus dan di urutkan dengan Arai Tempel.
3. Latar Belakang harus di perjelas dan di kembangkan dg Propaknya Perkembangan sumbernya dilelakan Rumusan Masalah di perjelas
4. Penulisan konsisten harus di letakkan pembeda dg kajian literatur - studi kerostakan di hapus jika kuantitatif. Penyalinannya harus dipilih dg terdibanyak
- 5.

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan Layak / Tidak Layak untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 4 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 06 bulan Feb tahun 2020, apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 03 - Januari - 2020

Moderator

Kareza Minarti

Calon Pembimbing I

Dwi Sulastyawati, M.Sc

NIP.

Calon Pembimbing II

Fitmawati, ME

NIP.

Hasil berita acara yang sudah diandatangani oleh kedua calon pembimbing silahkan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syaria'ah & Ekonomi Islam / Pengawas untuk penerbitan SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah disetujui / ACC oleh kedua calon pembimbing.



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Nomor : *Jq6*/In.34/FS/PP.00.9/02/2020

PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II
PENULISAN SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang : 1. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan I yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
2. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.11/3/15447, tanggal 18 April 2018 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2018-2022;
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor 0050/In.34/2/KP.07.6/01/2019 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Menunjuk saudara:
- Pertama : 1. Dwi Sulastyawati, M.Sc NIP. 198402222009122010
2. Fitmawati, ME NIP. -

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Teddy Osviantori
NIM : 16631160
PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syariah /Syariah dan Ekonomi Islam
JUDUL SKRIPSI : Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Produk Tabungan Hijrah

- Kedua : *Keputusan yang bersangkutan tidak berlaku* sesuai dengan peraturan yang berlaku.
Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;
- Keempat : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan
- Kelima : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.
- Keenam : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : CURUP
Pada tanggal : 19 Februari 2020

Dekan



- Tembusan :
1. Pembimbing I dan II
 2. Kepala IAIN Curup

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

06/BMI-CRP/VIII/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini, Sub Branch Manager PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Curup, menerangkan bahwa :

Nama : Teddy Osviantori
NIM : 16631160
Program Studi : Perbankan Syariah
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan IB Hijrah

Telah selesai melaksanakan penelitian di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup terhitung tanggal 11 Juni sampai dengan 12 Agustus 2020

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 12 Agustus 2020
Sub Branch Manager



Sumardiyanto
Sub Branch Manager

A. Pengantar

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Salam teriring do'a semoga kita dalam keadaan sehat dan dapat melaksanakan aktivitas dengan baik.

Dalam rangka pengumpulan data untuk penyelesaian skripsi yang berjudul "**Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan iB Hijrah (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP Curup)**". Maka dari itu peneliti mohon bantuannya untuk dapat mengisi angket yang telah disediakan oleh peneliti dengan jawaban yang sebenar-benarnya. Atas partisipasinya peneliti mengucapkan terima kasih.

B. Petunjuk Pengisian Angket

- a. Bacalah terlebih dahulu dengan teliti setiap item pertanyaan dan pernyataan angket dibawah ini.
- b. Mohon angket ini diisi oleh saudara untuk menjawab seluruh pertanyaan dan pernyataan yang ada.
- c. Berilah tanda checklis (✓) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- d. Ada lima alternatif jawaban yaitu:

SP = Sangat Puas

P = Puas

N = Netral

KP = Kurang puas

TP = Tidak Puas

C. Karakteristik Responden

1. Nama :
2. Umur : Tahun
3. Jenis kelamin :
4. Pekerjaan :

D. Penutup

Atas bantuan dan kerjasamanya peneliti mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Keunggulan Produk Tabungan iB Hijrah

NO	Pertanyaan	SP	P	N	KP	TP
1	Biaya layanan yang gratis kecuali rekening pasif Rp. 2.500,-					
2	Setoran awal produk Tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat KCP Curup sangat terjangkau Rp. 25.000,-					
3	Tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat KCP Curup dapat digunakan dengan mudah					
4	Adanya fasilitas e-banking yang dimiliki produk tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat KCP Curup					
5	Multiguna produk (pembayaran listrik, pembelian tiket, pembayaran ZIS)					
6	Tidak ada biaya penarikan nominal berapapun via counter teller					
7	Cover tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat KCP Curup lebih elegant dan menarik					
8	Biaya transfer gratis sesama ATM Bank Muamalat					
9	Biaya administrasi kartu bulanan gratis					
10	Fasilitas e-banking bebas biaya tarik tunai di jaringan prima/bersama, jika saldo setelah penarikan minimal 5 juta (max 10x/bulan)					

Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Produk Tabungan iB Hijrah

NO	Pertanyaan	SP	P	N	KP	TP
1	Tabungan iB Hijrah Muamalat KCP Curup memiliki daya tarik bagi nasabah					
2	Tabungan iB Hijrah KCP Curup memberikan rasa tentram dan menguntungkan					
3	Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat KCP Curup selalu mengikuti perkembangan kebutuhan nasabah					
4	Tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat KCP Curup memiliki keunggulan yang lebih dari produk tabungan di bank lain					
5	Tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat KCP Curup dapat digunakan dengan mudah					
6	Tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat sesuai dengan syariah					
7	Tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat memiliki keunggulan yang kompetitif					
8	Tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat terjamin keamanannya					
9	Fasilitas/Fitur produk tabungan iB Hijrah sangat membantu nasabah dalam efektifitas bertransaksi					
10	Kecanggihan teknologi produk tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat KCP Curup					







IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paral Pembimbing I	Paral Mahasiswa
1	12/01/2020	Bab 1	Dr. H.	M.H.
2	19/01/2020	Bab 2	Dr. H.	M.H.
3	09/01/2020	Bab 3	Dr. H.	M.H.
4	29/01/2020	Bab 4	Dr. H.	M.H.
5	06/02/2020	Bab 5	Dr. H.	M.H.
6				
7				
8				



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paral Pembimbing II	Paral Mahasiswa
1	05/01/2020	Bimbingan BAB 1	Dr. H.	M.H.
2	11/02/2020	ACC BAB 1	Dr. H.	M.H.
3	15/05/2020	ACC BAB 11	Dr. H.	M.H.
4	15/05/2020	ACC BAB 111	Dr. H.	M.H.
5	17/06/2020	ACC Angket	Dr. H.	M.H.
6	21/10/2020	Angket dan Peta 113	Dr. H.	M.H.
7	22/01/2021	Bab IV. V dan Aspek	Dr. H.	M.H.
8	06/02/2021	Aspek - Keringanan	Dr. H.	M.H.

BIODATA PENULIS



DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Teddy Osviantori
Tempat Tanggal Lahir : Dusun Diilir, 31 Agustus 1998
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat Asal : Dusun Diilir, Kec. Hamparan Rawang, Kota Sungai Penuh, Provinsi Jambi
Agama : Islam
Email : teddyosviantori10@gmail.com
Facebbok/Instagram : Teddy Osviantori/teddyosviant

RIWAYAT PENDIDIKAN

Sekolah/Universitas	Tahun	Jurusan/Program Studi
TK An-Nur	2002-2004	-
SD 034/XI Koto Teluk	2004-2010	-
MTSN Model Sungai Penuh	2010-2013	IPA
SMA 1 Sungai Penuh	2013-2016	IPS
IAIN Curup	2016-Sekarang	Perbankan Syariah