

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN GURU PESANTREN AL-
HAROMAIN DALAM PENGGUNAAN TABUNGAN
WADI'AH DI BSI (KCP) TANJUNG ENIM**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah



OLEH :

MIA PERMATA SARI

NIM. 19631065

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

2023

Hal : Pengajuan skripsi

Kepada
Yth, Rektor IAIN Curup
Di

Curup

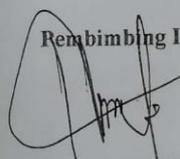
Assalamualaikum Wr.Wb.

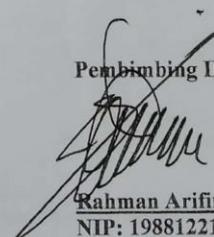
Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Mia Permata Sari mahasiswa IAIN Curup yang berjudul: "*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN GURU PESANTREN AL-HAROMAIN DALAM PENGGUNAAN TABUNGAN WADI'AH DI BSI (KCP) TANJUNG ENIM*", sudah dapat diajukan dalam Sidang Munaqasyah, Institut Agama Islam Negeri Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan. Terima kasih.

Wassalammualaikum Wr.Wb.

Curup, 04 - 08 - 2023


Pembimbing I
Hendrianto M.A
NIDN: 2021068701


Pembimbing II
Rahman Arifin M.E
NIP: 198812212019031009



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

Jalan Dr. AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119
Website/facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : 199 /In.34/FS/PP.00.9/08/2023

Nama : Mia Permata Sari
Nim : 19631065
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Guru Pesantren Al-Haromain dalam Penggunaan Tabungan *Wadi'ah* di BSI (KCP) Tanjung Enim

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

Hari/Tanggal : Kamis, 28 Juli 2023
Pukul : 08.00 – 09.30 WIB
Tempat : Ruang III Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

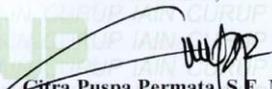
Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Perbankan Syariah

TIM PENGUJI

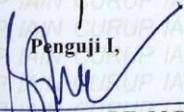
Ketua,


Lendrawati, S.Ag, S.Pd, MA
NIDN.200703 7703

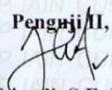
Sekretaris,


Citra Puspa Permata, S.E, M.Ak
NIP. 19930710 202012 2 004

Penguji I,

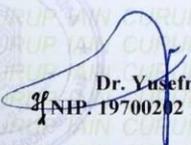

Dr. Muhammad Istan, S.E, M.Pd, MM
NIP. 19750219 200604 1 008

Penguji II,


Pefriyadi, S.E, MM
NIP.19870201 202012 1 003

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam


Dr. Yusefri, M.Ag

NIP. 19700202 199803 1 007

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MIA PERMATA SARI

NIM : 19631065

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan orang lain untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diakui atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 07 - 08 - 2023

Peneliti



MIA PERMATA SARI
NIM: 19631065

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, nikmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat mengarang skripsi ini dengan berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Guru Pesantren Al-Haromain dalam Penggunaan Tabungan *Wadi'ah* di BSI (KCP) Tanjung Enim”**, yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi perbankan syariah.

Shalawat beriring salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW (*Allahumma Sholli 'Ala Sayyidina Muhammad Wa 'ala Ali Sayyidina Muhammad*), para sahabat serta seluruh pengikut-Nya, karena berkat karuniaNya kita dapat menikmati hidup yang penuh dengan keimanan serta ilmu pengetahuan.

Peneliti menyadari bukanlah mudah untuk menyelesaikan skripsi ini karena terbatasnya pengetahuan dan sedikitnya ilmu yang dimiliki peneliti, sepenuhnya bahwa tanpa adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka tidak mungkin penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, untuk itu dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan Ucapan terima kasih ini disampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.I selaku Rektor IAIN Curup
2. Bapak Dr. Muhammad Istan, M.Pd., MM., selaku wakil rektor I IAIN Curup
3. Bapak Dr. H. Ngadri Yusro, M.Pd.I., selaku Wakil Rektor II IAIN Curup
4. Bapak Dr. Fakhruddin, M.Pd.I., selaku Wakil Rektor III IAIN Curup
5. Bapak Dr. Yusefri, M. Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
6. Bapak Khairul Umam Khudhori, M.E.I selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
7. Bapak Hendrianto, M.A, selaku Pembimbing I dan bapak Rahman Arifin, M.E, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan kemudahan dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Dr. Muhammad Istan, M.Pd, MM, selaku Penguji I dan bapak Fefriyadi, S.E., MM., selaku Penguji II yang telah memberikan arahan dan masukan dalam skripsi ini.
9. Ibu Ratih Komala Dewi, S.Si., MM., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
10. Seluruh Dosen dan Karyawan IAIN Curup.

Semoga segala bantuan, dorongan dan bimbingan yang telah diberikan dengan ikhlas dengan ketulusan hati menjadi amal jariyah dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Aamiin.*

Curup, 2023
Peneliti

MIA PERMATA SARI
19631065

MOTTO

«إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا»

**SESUNGGUHNYA BERSAMA
KESULITAN ADA
KEMUDAHAN**

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku akan arti kehidupan. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kelancaran dalam setiap usaha dan yang selalu memberikan kesehatan, tempat mengadu segala isi hatiserita yang selalu memberikan rahmat-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Terkhusus untuk kedua orang tua ku (Ibunda Gustiah) dan (Ayahhanda Ainal Yakin) yang paling berjasa dalam hidupku, orang yang telah membimbingku, menyayangiku, mencintaiku, merawatku, menegur bila ada salah, memaafkan setiap khilafku, yang selalu menerima keluh kesahku, yang selalu ada disampingku dalam keadaan apapun, yang tak pernah mengeluh terhadap sikapku, dan yang selalu berjuang membawaku untuk berdiri tegar dalam keadaan apapun, sampai akhir langkah perjuangku.
3. Teruntuk diri saya sendiri yang telah mampu bertahan sejauh ini, yang sangat semangat untuk mewujudkan cita-cita kedua orang tua, yang telah bertahan dengan berbagai macam rintangan yang belum tentu orang lain

bisa sekuat ini, dengan berbagai macam hinaan. Terimakasih telah menjadi teman yang baik untuk diri sendiri. Saya sangat bangga dengan diri ini.

4. Teruntuk saudara tercinta (Kakak Agung Firihsyah) dan (Adik Rangga Juliansyah) serta seluruh keluarga. Terimakasih untuk kalian semua atas semua doa tulus serta dukungannya. Semoga kalian selalu diberi kesehatan dan dilindungi oleh Allah SWT.
5. Teruntuk yang tersayang (Dedi Evendi). Terimakasih sudah menemani, mensupport, menjadi pendengar yang baik, menjadi orang yang selalu ada dalam suka dan duka, terimakasih juga sudah selalu memberi semangat, mendoakan dan memberikan masukan-masukan yang positif. Selalu jadi yang terbaik dari segala yang baik.
6. Untuk sahabat seperjuanganku dimasa kuliah Refi Halensi, Selda Putriani, Novi Rahmatun Hasanah, Laili Nuzuliah, Rahma Yanti, Ramaita, Desta.
7. Untuk sahabatku Laila Nuzuliah. Terimakasih atas dukungan dan bantuannya sudah menemaniku dari semasa sekolah sampai kejenjang perkuliahan, dan sudah menjadi teman terbaikku.
8. Seluruh teman seperjuanganku keluarga besar Perbankan Syariah (PS-C).
9. Rekan seperjuangan sahabat juga keluarga besar Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019.
10. Almamaterku Tercinta Institut Agama Islam Negeri Curup (IAIN) Curup.

Peneliti berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi seluruh pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT, *Aamiin*.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP
KEPUASAN GURU PESANTREN AL-HAROMAIN DALAM
PENGUNAAN TABUNGAN *WADI'AH* DI BSI (KCP)
TANJUNG ENIM**

Oleh: Mia Permata Sari

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah fenomena bahwa kualitas pelayanan dan produk menjadi faktor yang utama bagi kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam menggunakan tabungan *wadi'ah* maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial Kualitas Pelayanan, Produk Terhadap Kepuasan Guru Pesantren Al-Haromain Dalam Penggunaan Tabungan *Wadi'ah* Di BSI (KCP) Tanjung Enim. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah guru pesantren Al-Haromain dengan sampel sebanyak 30 responden. Sumber data penelitian ini yaitu antara lain: Metode pengumpulan data dengan menggunakan metode kuesioner angket yaitu pengumpulan data berupa pernyataan untuk memperoleh tanggapan dari sejumlah responden. Metode analisis dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan reabilitas data, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas data, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji regresi berganda serta uji hipotesis. Menggunakan *software statistical product and service solutions* (SPSS)26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil uji t variabel kompensasi mempunyai $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar $2.603 > 2.052$ dengan demikian dapat disimpulkan ada pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain. Sedangkan uji t variabel produk mempunyai $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar $2.400 > 2.052$ dengan demikian dapat disimpulkan ada pengaruh signifikan variabel produk terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain. Dan uji f secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dan produk mempunyai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $48,775 > 2,960$ dengan demikian dapat disimpulkan ada pengaruh signifikan secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI (KCP) tanjung enim.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Produk, Kepuasan.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI	ii
PENYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN MOTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Pengembangan Hipotesis	9
G. Kajian Literatur	11
H. Definisi Oprasional	18
I. Metode Penelitian.....	21
BAB II LANDASAN TEORI	35
A. Kualitas Pelayanan	35
B. Produk	44
C. Kepuasan.....	61
BAB III GAMBAR UMUM	67
A. Letak Geografis Pondok Pesantren	67
B. Sejarah Singkat.....	67
C. Visi Dan Misi	69
D. Sarana Dan Prasarana Pesantren Al-Haromain.....	72
E. Struktur Organisasi.....	77

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	81
A. Hasil Penelitian	81
1. Profil Responden.....	81
2. Uji Instrumen	86
3. Uji asumsi klasik.....	90
4. Analisis regresi linier berganda	94
5. Uji hipotesis	96
B. Pembahasan.....	101
BAB V PENUTUP	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPRAN	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 jumlah guru pesantren Al-Haromain.....	5
Tabel 1.2 indikator variabel	20
Tabel 1.3 skala likert.....	26
Tabel 3.1 jumlah rombongan belajar	74
Tabel 3.2 jumlah ruangan belajar.....	74
Tabel 3.3 data guru pesantren Al-Haromain	75
Tabel 3.4 data santri pesantren.....	75
Tabel 3.5 kegiatan santri pondok pesantren Al-Haromain.....	75
Tabel 4.1 karakteristik profil responden	84
Tabel 4.2 profil responden berdasarkan jenis kelamin.....	87
Tabel 4.3 hasil uji validitas kualitas pelayanan (X1)	88
Tabel 4.4 hasil uji validitas produk (X2)	89
Tabel 4.5 hasil uji validitas kepuasan (Y).....	90
Tabel 4.6 hasil uji reliabilitas	91
Tabel 4.7 hasil uji kolmogrov-smirnov test	92
Tabel 4.8 hasil uji multikolinieritas	93
Tabel 4.8 hasil uji regresi linier berganda.....	95
Tabel 4.9 uji t/uji persial	98
Tabel 4.11 uji f/uji simultan	100
Tabel 4.12 uji determinasi.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 logo pondok pesantren Al-Haromain	78
Gambar 3.2 struktur pondok pesantren	79
Gambar 4.1 profil responden berdasarkan jenis kelamin.....	89
Gambar 4.2 hasil heterokedastisitas	94

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan perbankan dalam kegiatan operasionalnya dan system yang diterapkan berdasarkan syariah islam.³ Menurut undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, bank didefinisikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.⁴

Bagi perusahaan perbankan suatu kepuasan nasabah sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan tersebut, sehingga nasabah tersebut akan tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut. Kepuasan nasabah sangat penting bagi perbankan syariah jika kepuasan menurun maka dampak yang diperoleh bank yaitu menurunnya jumlah nasabah, menurunnya tingkat kepercayaan dan menurunnya loyalitas.

Menurut Fandi Tjiptono faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan nasabah adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya, promosi, fasilitas, lokasi, kemudahan, kepercayaan, *service quality*, religiusitas, kenyamanan. Dari beberapa faktor diatas peneliti memilih

³ Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2016), h 15.

⁴ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2014*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2015), h 3.

faktor kualitas pelayanan dan kualitas produk. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena memiliki suatu komitmen untuk merealisasi konsep yang berorientasi pada nasabah.⁵

Dalam melakukan persaingan bank syariah Indonesia juga harus memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Menurut Kasmir mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.⁶ Kualitas layanan merupakan suatu proses evaluasi menyeluruh pelanggan mengenai kesempurnaan kinerja layanan. Pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap anggota maupun calon anggota sehingga dapat menarik minat anggota atau calon anggota untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan.

Kualitas produk adalah kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya meliputi keawetan, kehandalan, kemudahan penggunaan dan perbaikannya, dan sifat lainnya. Menurut Philip Kotler dan Armstrong kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya.

⁵ Fandi Tjiptono dan Gregorius C, *Pemasaran Startegis Mengupas Pemasaran startegik Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Komeptitif hingga E-Marketing*, (Yogyakarta :Cv Andi Offset), h 123.

⁶ Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h 15.

Produk yang dihasilkan oleh dunia usaha umumnya berbentuk dua macam yaitu produk yang berwujud dan produk yang tidak berwujud.⁷

Menurut Parasuraman Zeithhaml menyatakan bahwa, kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas produk atau barang-barang yang diberikan nasabah.⁸ Kepuasan juga tergantung pada kualitas produk. Kualitas produk merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan semakin tinggi kualitas produk atau jasa semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang dihasilkan ini jelas merupakan definisi yang berpusat pada nasabah.

Disisi lain perkembangan perbankan syariah di Indonesia masih banyak mengalami kendala. Salah satu kendala yang dihadapi oleh perbankan syariah kurangnya sosialisasi ke masyarakat tentang keberadaan bank syariah. Sosialisai tidak hanya memperkenalkan keberadaan bank syariah di suatu tempat, tetapi juga memperkenalkan mekanisme produk bank syariah dan instrument-instrumen keuangan bank syariah kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan dan produk yang bertujuan untuk memperoleh kepuasan nasabah bukan hal yang mudah untuk dilakukan, sering juga ditemukan masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan dan produk diantaranya keterjangkauan jarak yang cukup jauh ketika ingin melakukan

⁷ Kotler dan G. Amstrong, *Prinsip - prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga 2012), h 283.

⁸ Parasuraman Zeithhaml, *Konsumen Dan PelayananPrima*. (Yogyakarta: Gavamedi, 2014), 32.

transaksi pada bank tersebut, dilihat dari desa setempat belum ada kantor cabang pembantu BSI menyebabkan masyarakat kesulitan ketika ingin melakukan transaksi. Nasabah-nasabah yang ingin melakukan transaksi harus menempuh jarak yang jauh, kurang lebih jarak yang di tempuh 50 Km atau 4 sampai 5 jam.

Dalam Islam Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Berdasarkan masalah dalam penelitian daiatas bahwa jarak yang harus ditempuh untuk melakukan transaksi pada Bank Syariah kurang lebih 4-5 jam, dan di desa setempat juga belum memiliki kantor cabang pembantu, maka dari ayat tersebut kita diperbolehkan melakukan sesuatu hal yang dilarang apabila dalam keadaan darurat, dan Allah tidak membebani seseorang hambanya. Sebagaimana di jelaskan dalam firman Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang berbunyi :

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِن نَّسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِن قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya. (Mereka berdoa), "Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami melakukan kesalahan. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebani kami dengan beban yang berat sebagaimana Engkau bebani kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tidak sanggup kami memikulnya. Maafkanlah kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami. Engkaulah pelindung kami, maka tolonglah kami menghadapi orang-orang kafir.” (QS. Al-Baqarah 2: Ayat 286).⁹

⁹ Abyan, al-qur'an QS Al-Baqarah 286

Pondok Pesantren Al-Haromain adalah lembaga keagamaan yang memberikan pendidikan, pengajaran, mengembangkan dan menyebarkan Ilmu Agama ajaran Islam. Pesantren Al-Haromain terletak di pulau panggung Kec. Semende Darat Laut Kab. Muara Enim. Pesantren ini adalah pusat Ilmu Agama bagi para santri yang ingin mondok, pesantren ini dipimpin oleh Ketua Majelis Ulama Indonesia (MUI) Kab. Muara Enim yang bernama KH. Muhammad Dainawi dan beliau mendapat julukan nama KH. Gerentam Bumi, beliaulah yang menjadi pimpinan pondok sekaligus Pengajar dipesantren tersebut. Pesantren ini memang terletak jauh dari Kab. Muara Enim walaupun terletak jauh bukan berarti mereka sepenuhnya tidak paham dengan Perbankan Syari'ah, mereka juga paham akan produk-produk di Perbankan Syar'ah salah satunya produk tabungan *wadi'ah* BSI dan mereka juga mengambil gaji di Bank Syari'ah.

Tabel 1.1 Jumlah Guru Pesantren Al-Haromain

No	Nama	No	Nama
1	Kh Muhammad Dainawi	18	Hj. Nurkasmawati, S.Pdi
2	Hj. Nurkasmawati, S.Pdi	19	Ustazah Masniah
3	Ustad Imam Haromain	20	Ustazah Maisurah, S.Pdi
4	Ustad Aunu Atta'illahi, S.Hi	21	Ustazah Burdatul Usro, S.Pdi
5	Ustad Yasser Azka, S.Kom	22	Ustazah Kaida Ikawanah, S.Ag
6	Ustad Riduan	23	Ustazah Hujjatun Beleggha, Lc
7	Ustad Supri	24	Ustazah Rika Wati
8	Ustad Irfani	25	Ustazah Sinta Nuriani

Tabel 1.1 Lanjutan

9	Ustad Hadri	26	Ustazah Husria Hartini
10	Ustad Kamrul, S.Pdi	27	Ustazah Novi Hariani, S.Ag
11	Ustad Hakim Salis, S.Pd	28	Ustazah Rahimakumullah
12	Ustad Hadi Hartono	29	Ustazah Eli Herawati
13	Ustad Ibnu Hiban	30	Ustazah Dianti, S.Pdi
14	Ustad Muhizar, S.Pdi	31	Ustazah Ida Mahmuda
15	Ustad Mad Bakri	32	Ustazah Siskiah Rahmatun Nisa
16	Ustad Nurman, MH	33	Ustazah Santi Fitriah
17	Ustad Dian	34	Ustazah Latifah
18	Ustad Yasir	35	Ustazah Sibgho

Sumber: Data guru pesantren di kelola pada tanggal 20 januari 2023

Dari tabel 1.1 diatas guru pesantren Al-Haromain berjumlah 35 orang dimana semua guru pesantren tersebut cenderung menggunakan layanan produk tabungan *wadi'ah* BSI KCP Tanjung Enim padahal jarak yang harus di tempuh cukup jauh dan juga mereka harus mengeluarkan biaya transportasi ketika ingin melakukan transaksi pada bank tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti ini ingin mengkaji lebih lanjut bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan produk tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim apakah telah memenuhi harapan dari nasabahnya sehingga mampu meberikan kepuasan kepada nasabah. Maka dari itu diperlukan penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk**

Terhadap Kepuasan Guru Pesantren Al-Haromain Dalam Penggunaan Tabungan *Wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim?
2. Apakah produk berpengaruh terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim?
3. Apakah kualitas pelayanan, dan produk berpengaruh terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim
2. Untuk mengetahui produk berpengaruh terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim

3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, dan produk berpengaruh terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat diperoleh dari peneliti skripsi antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan manfaat bagi penulis di bidang keilmuan khususnya dalam melihat analisis pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan guru pesantren Al-haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim.
 - b. Memperluas wawasan penulis dalam bidang perbankan syariah terutama dalam memahami pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan guru pesantren Al-haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi penulis, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai sarana maupun wadah untuk melatih dalam meningkatkan dan juga mengembangkan kemampuan dalam bidang penelitian serta untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis mengenai pemahaman masalah evaluasi kinerja lembaga keuangan syariah pada umumnya, dan diharapkan memberikan motivasi terhadap pesantren al-haromain agar selalu pesantren Al-Haromain dalam penggunaan

tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim berkembang dan meningkat.

- b. Bagi pengelola pesantren Al-haromain, sebagai sumbangan pemikiran dan pengembangan informasi, masukan untuk meningkatkan kepuasan terhadap penggunaan produk tabungan *wadi'ah* BSI KCP Tanjung Enim.

E. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah suatu asumsi atau anggapan atau dengan teoretis yang dapat ditolak atau tidak ditolak secara empiris.¹⁰ Hipotesis penelitian ini adalah bentuk jawaban sementara untuk menjawab rumusan masalah yang ada, pada rumusan masalah penelitian berbentuk kalimat pertanyaan. Jawaban ini dikatakan sementara dikarenakan baru didasari oleh teori yang relevan, bukan berdasarkan keadaan sebenarnya yang diperoleh dari pengumpulan data penelitian.

Berdasarkan penelitian Ihwan Arifin yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Wadia’ah Pasar Pada Pada PT. BPRS Safir Bengkulu Kota Bengkulu”. Hasil penelitian menyatakan bahwa 1) variabel kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan $0,072 > (0,05)$, 2) variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan $0,000 < (0,05)$,

¹⁰ Dian Kusuma Wardani, *Pengujian Hipotesis (Deskriptif, Komparatif Dan Asosiatif)* (Jombang: LPPM Universitas KH.A Wahab Hasbullah, 2020), h 15

dan 3) fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan $0,958 > (0,05)$.

Berdasarkan penelitian Cahyani yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Kota Makasar”. Hasil penelitian mengatakan bahwa 1) variabel kualitas produk berpengaruh signifikan dengan nilai t hitung 6,345 lebih besar dari pada nilai t tabel 1,65630 terhadap kepuasan nasabah, dan 2) variabel pelayanan tidak berpengaruh signifikan dengan nilai t hitung 0,039 lebih rendah dari t tabel 1.65630 terhadap kepuasan nasabah.

Maka dapat disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha: $\rho \neq 0$

ρ = nilai korelasi dalam formulasi yang dihipotesiskan.

Berdasarkan formulasi hipotesis diatas, maka diperoleh kesimpulan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

1. Hipotesis Ha: Korelasi $\neq 0$, yang berarti kualitas pelayanan terdapat pengaruh terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI (KCP) Tanjung Enim.
2. Hipotesis Ha: Korelasi $\neq 0$, yang berarti produk terdapat pengaruh terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI (KCP) Tanjung Enim.

F. Kajian Literatur

Penelitian terdahulu merupakan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan mempunyai kaitan dengan penilaian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu digunakan oleh peneliti sebagai bahan perbandingan dan acuan, selain itu untuk menghindari anggapan yang sama dengan penelitian ini. Mengurai berbagai penelitian yang sudah ada, dan memiliki relevansi dengan penelitian akan dilakukan.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Resita Cahyani, mahasiswi Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan judul skripsi ***“Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bni Syariah Cabang Makassar”***.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yang dilakukan di Bank BNI syariah cabang kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI syariah cabang kota Makassar. Dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel, yaitu X1 Kualitas Produk dan X2 Pelayanan variabel independen dan Y Kepuasan Nasabah sebagai variabel dependen.

Hasil penelitian ini adalah membuktikan bahwa variabel Kualitas Produk memiliki pengaruh yang signifikan karena nilai thitung= 6,345 lebih besar dari ttabel= 1,65630 terhadap variabel Kepuasan Nasabah, dan variabel Pelayanan tidak berpengaruh signifikan dengan nilai thitung= 0,039 lebih rendah dari pada nilai ttabel= 1,65630 terhadap variabel Kepuasan nasabah. Sama halnya dengan hubungan antara variabel Kualitas produk berpengaruh signifikan dengan nilai thitung=

6,345 lebih besar dari pada nilai $t_{tabel} = 1,65630$ variabel Kepuasan Nasabah.¹¹

Penelitian diatas memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah. Akan tetapi yang menjadi perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti lebih menekankan kepada pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim, sedangkan penelitian terdahulu lebih menekankan ke pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank BNI Syariah Cabang Makasar.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Joko Usmar, mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, dengan judul skripsi ***“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bni Syariah Cabang Pekanbaru”***

Masalah penelitian ini Perkembangan jasa pelayanan lembaga keuangan bank, terutama bank syariah pada umumnya dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Hal ini mengakibatkan konsumen lebih memilih bank yang dapat dipercaya, memberikan produk, pelayanan terbaik, dan sesuai dengan prinsip syariah islam. Dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda.

¹¹ Resita Cahyani, *“Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bni Syariah Cabang Makassar”*, Skripsi (Universitas Muhammadiyah Makasar, 2020), h 4

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai thitung (6,436) > ttabel (1,985) dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000. Selain kualitas produk, kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai thitung (2,522) > ttabel (1,985) dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,013. Dan kepercayaan adalah faktor lainnya yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai thitung (2,290) > ttabel (1,985) dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,024. Dengan nilai F hitung (68,327) > F tabel (2,70) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya secara simultan atau bersamaan kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan bersamasama dapat mempengaruhi kepuasan nasabah Bank BNI Syariah.¹²

Penelitian diatas memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah. Akan tetapi yang menjadi perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti lebih menekankan kepada pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim, sedangkan penelitian terdahulu lebih menekankan ke pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

¹² Joko Usmar, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bni Syariah Cabang Pekanbaru" Skripsi (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, 2019) h 13

3. Penelitian yang dilakukan oleh Mila Sulfiati, mahasiswi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dengan judul skripsi ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Bni Syariah Cabang Banda Aceh)”***

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah probabilitas sampling dengan teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 23.

Hasil pembahasan secara parsial, kedua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat signifikan kualitas pelayanan $0,013 < 0,05$ dan kualitas produk $0,031 < 0,05$. Untuk pengujian secara simultan atau bersamaan, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh karena memiliki nilai signifikan $0,000 < 0,05$.¹³

Penelitian diatas memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah. Akan tetapi yang menjadi perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti lebih menekankan kepada pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan guru pesantren Al-

¹³Mila sulfiati, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Bni Syariah Cabang Banda Aceh)”* Skripsi (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019) h 14

Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim, sedangkan penelitian terdahulu lebih menekankan ke pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah (studi pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh).

4. Penelitian yang dilakukan oleh Intan Nur Cahyani, mahasiswa Universitas IAIN Ponorogo, dengan judul skripsi ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Madiun”***

Masalah dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal kedepannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena pelanggan tidak puas atau dirugikan. Jika kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan sangat baik dan unggul atau berkualitas maka nasabah akan puas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan, kualitas produk secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Di Bank Syariah Indonesia Cabang Madiun dibuktikan dengan nilai sebesar 0,000. Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kualitas produk ditunjukkan oleh nilai R Square sebesar 0,251. Hal ini menunjukkan bahwa presentase pengaruh variabel independent (Kualitas pelayanan dan Kualitas produk) di Bank Syariah Indonesia Cabang Madiun

terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 25,1% sedangkan sisanya sebesar 74,9% dipengaruhi oleh faktor – faktor yang lain.¹⁴

Penelitian diatas memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah. Akan tetapi yang menjadi perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti lebih menekankan kepada pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim, sedangkan penelitian terdahulu lebih menekankan ke pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Madiun.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Ihwan Arifin, Universitas IAIN Bengkulu, dengan judul jurnal ***“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nabah Tabungan Wadi’ah Pasar Pada PT.BPRS Safir Kota Bengkulu”***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk ,kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan wadi’ah pasar pada PT. BPRS Safir Kota Bengkulu baik secara simultan maupun secara parsial dan seberapa besar pengaruhnya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan *Kuantitatif Asosiatif*.

¹⁴ Intan Nur Cahyan. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Madiun”*, Skripsi (Universitas IAIN Ponorogo, 2021) h 5

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas produk, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah tabungan wadi'ah pasar dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$. Berdasarkan uji t atau parsial pengaruhnya berbeda, kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan $0,072 > \alpha (0,05)$, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan $0,000 < \alpha (0,05)$ sedangkan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan $0,958 > \alpha (0,05)$.¹⁵

Penelitian diatas memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah. Akan tetapi yang menjadi perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti lebih menekankan kepada pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim, sedangkan penelitian terdahulu lebih menekankan ke pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah tabungan *wadi'ah* pasar pada PT.BPRS Saafir Kota Bengkulu.

Kelima skripsi diatas membahas tentang pengaruh pelayanan, fasilitas, promosi dan produk terhadap kepuasan nasabah dalam

¹⁵Ihwan Arifin, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nabah Tabungan Wadi'ah Pasar Pada PT.BPRS Safir Kota Bengkulu*, Skripsi (universitas IAIN Bengkulu, 2018) h 8

manabung pada bank syariah dengan berbagai pengaruh kualitas pelayanan yang berbeda. Namun yang akan peneliti teliti berbeda dengan kelima penelitian diatas, perbedaanya terletak pada penelitian yang peneliti bahas adalah pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim. Dimana yang akan menjadi objek penelitiannya adalah guru dipondok pesantren Al-Haromain, adapun lokasi pada penelitian ini yaitu di Pondok Pesantren Al-Haromain Desa Pulau Panggung Kecamatan Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim.

G. Definisi Oprasional

Definisi operasional adalah unsur-unsur dari sebuah penelitian yang menjelaskan bagaimana untuk mengukur suatu variabel. Sehingga dengan variabel operasional tersebut mampu menunjukkan indikator-indikator yang menjadi pendukung dari variabel-variabel yang akan dianalisa. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok utama yaitu variabel dependen dan variabel independen. Berikut ini adalah pengukuran masing-masing variabel yang diajukan dalam penelitian ini terdiri dari:¹⁶

1. Variabel Bebas (*independent variable*)

Variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). variabel ini

¹⁶ Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung : Alfabeta,2010) h.59

dinyatakan dalam tanda X. Variabel independen dalam penelitian ini ada 2 yaitu:

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tingkat mutu dari kualitas atas standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah ketika nasabah melakukan kegiatan atau transaksi dibank yang bisa diukur dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kenyamanan serta emphati. Kualitas pelayanan bisa menunjang atau menaikkan peluang nasabah untuk memutuskan menggunakan jasa perbankan.

b. Produk

Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan oleh produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli digunakan untuk konsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan yang bersangkutan, bisa berupa manfaat tangible dan intangible. produk merupakan keseluruhan barang atau jasa yang berkaitan dengan kebutuhan nasabah yang keunggulan produk tersebut sudah layak diperjual belikan sesuai dengan harapan nasabah. Seorang Nasabah selalu melakukan penilaian terhadap kinerja produk tersebut, sehingga perusahaan di tuntut untuk dapat menciptakan produk yang berkualitas tinggi agar dapat menarik calon nasabah baru agar mau membeli produk tersebut.

2. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel ini dinyatakan dalam tanda Y. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan wadi'ah di BSI KCP Tanjung Enim. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.¹⁷

Tabel 1.2 Indikator Variabel

No	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1	Variabel Independen (X1) Kualitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Kehandalan (<i>Reliability</i>) • Cepat tanggap (<i>responsiveness</i>) • Jaminan (<i>Assurance</i>) • Perhatian (<i>Attention</i>) • Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert.
2	Variabel Independen (X2) Produk	<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja • Daya tahan • Keistimewaan • Kehandalan • Kesesuaian 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert
3	Variabel Dependen (Y) Kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian harapan • Kemudahan dalam memperoleh pelayanan • Kesiediaan pasien untuk merekomendasikan kepada orang lain. 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert

¹⁷ Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal.8.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan antar variabel, memberikan deskripsi statistic, menaksir dan meramalkan hasilnya. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dalam penyajian datanya berupa angka-angka, dan dalam analisis menggunakan uji statistika.¹⁸

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah causalitas comparative atau hubungan sebab akibat. Pendekatan dasar kausal komparatif melibatkan kegiatan peneliti yang diawali dari mengidentifikasi pengaruh variabel satu terhadap variabel lainnya, kemudian mencari kemungkinan variabel penyebabnya. Dalam penelitian kausal komparatif, peneliti berusaha mengidentifikasi hubungan sebab akibat, dan dalam hubungan variabel yang kompleks mereka membedakan antara variabel bebas dan variabel terikat.¹⁹ Data yang diperoleh merupakan data ilmiah seperti apa adanya. Menggambarkan dan menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan guru pesantren al-haromain dalam

¹⁸ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), h 52

¹⁹ Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan: Kompetensi Dan Praktiknya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), h 171

penggunaan produk tabungan *wadi'ah* BSI kantor cabang pembantu (KCP) Tanjung Enim.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pondok Pesantren Al-Haromain Desa Pulaupanggung, Kecamatan Semende Darat Laut, Kabupaten Muara Enim, Provinsi Sumatera Selatan.

b. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya izin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan, kurang lebih 1 bulan melakukan pengumpulan data dan 1 bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain.²⁰ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah dari bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta CV, 2017), h 80.

(KCP) Tanjung Enim maka dari target populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa layanan perbankan yang berada di desa pulaupanggung kabupaten Muara Enim, seperti guru pesantren al-haromain yang menggunakan jasa layanan bank tersebut, dimana dalam jumlahnya terhitung sekitar 35 orang.

b. Sampel

Sampel yang dilakukan oleh peneliti dimana sampel tersebut merupakan bagian dari populasi.²¹ Menurut kasmadi dalam bukunya yang berjudul penelitian modern penelitian kuantitatif yang menyatakan bahwa apabila subjek kurang dari 100 lebih baik diambil semuanya, sehingga penelitian tersebut diambil oleh populasi jika diambil dalam populasi dalam bentuk besar maka dapat diambil 10%-15% atau 20%-25% dari jumlah populasi yang ada.²² Pada penelitian ini dari jumlah populasi yang ada yaitu 35 orang guru pesantren Al-Haromain. Namun, sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu 30 orang guru pesantren Al-Haromain yang menggunakan tabungan *wadi'ah* di BSI (KCP) Tanjung Enim dan terdapat 5 orang guru yang sudah tidak menggunakan tabungan *wadi'ah* di BSI (KCP) Tanjung Enim lagi. Maka yang menjadi sampel penelitian ini yaitu 30 orang guru yang menggunakan tabungan *wadi'ah*.

²¹ *Ibid*, Sugiyono, h 8.

²² Kasmadi, *Penelitian Modern Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2004), h

4. Sumber Data

a. Sumber data primer

Data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama baik dari individu atau perseorangan dilokasi penelitian seperti hasil pengisian angket atau hasil wawancara yang bisa dilakukan oleh peneliti.²³ Pada penelitian ini data primer diperoleh dari memberikan daftar pertanyaan atau kuesioner kepada pengelola pondok pesantren Al-Haromain.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua, selain dari yang diteliti yang bertujuan untuk mendukung penelitian yang dilakukan.²⁴ dapat diperoleh melalui buku-buku, jurnal, dan artikel yang didapat dari website yang berkaitan dengan penelitian ini. Untuk memperoleh data ini, peneliti mengambil sejumlah buku-buku, jurnal, dan website, dan contoh penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dan relevan dengan penelitian, maka penulis menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data sebagai berikut:

²³ Samsu, *Teori Dan Aplikasi Penelian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development*, (Jambi: Pustaka, 2017), h 97

²⁴ *Ibid*, Sumsu, h 95

a. Observasi

Teknik observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti disini adalah adanya pengamatan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek yang diteliti dengan tidak terukur. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.²⁵ Jenis observasi yang dipakai penelitian ini adalah observasi partisipasi, yang mana peneliti terlibat aktif secara langsung dalam berbagai hal yang sedang diobservasi.

b. Kuesioner (angket)

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner (angket) yaitu pengumpulan data yang melalui beberapa pertanyaan yang diajukan kepada responden dalam bentuk angket dengan menggunakan daftar pertanyaan yang akan dibagikan kepada responden dengan memberikan daftar pertanyaan berupa formulir-formulir yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah subjek untuk mendapatkan jawaban atau respon.²⁶ Dan pengukuran yang digunakan menggunakan pengukuran *likert* dengan lima tingkat atau pilihan jawaban dengan skala adapun skala skor jawaban yang diberikan adalah sebagai berikut:

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta CV, 2019), h 145

²⁶ *Ibid*, Sugiyono, h 142

Tabel 1.3 Skala Likert

No	Alternatif jawaban	Skor untuk jawaban positif	Skor untuk jawaban negatif
1	Jawaban SM	5	1
2	Jawaban M	4	2
3	Jawaban N	3	3
4	Jawaban TM	2	4
5	Jawaban STM	1	5

- SS (Sangat Memuaskan)
- ST (Memuaskan)
- N (Netral)
- TS (Tidak Memuaskan)
- STS (Sangat Tidak Memuaskan)

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Metode pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan latar belakang dengan obyek penelitian yang di dokumentasikan dan kemungkinan dokumen lain yang diperlukan untuk menunjang penambahan data penelitian yang sesuai dengan pokok masalah yang terdapat di perusahaan.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa kuantitatif, dimana dalam menganalisis penelitian yang mana menggunakan statistika dalam mengelola dari data hasil penelitian penulis yang akan dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu:

a. Uji Kualitas Data

Pengumpulan data secara langsung yang dilakukan dengan metode penyebaran kuesioner sangat tergantung pada kesediaan dan ketelitian responden dalam mengisi setiap pertanyaan. Namun setiap kuesioner yang diisi tidak dapat di ukur secara langsung keabsahannya untuk itu, dalam melakukan uji kualitas data primer yang diperoleh peneliti akan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan dalam suatu daftar pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pernyataan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaliknya dilakukan pada setiap butir pernyataan di uji validitasnya. Hasil r hitung di bandingkan dengan r tabel dimana $(df) = n-2$ dengan

sig 5%. Jika $r_{\text{tabel}} < r_{\text{hitung}}$ maka suatu pernyataan dinyatakan valid.²⁷

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pernyataan. Jika nilai cronbach alpha $> 0,60$ maka suatu variabel dikatakan reliabel.²⁸

b. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis ordinary least square (OLS). Uji asumsi klasik juga tidak perlu dilakukan untuk analisis regresi linier yang bertujuan untuk menghitung nilai pada variabel tertentu.²⁹

Metode analisis data pengolahan dan analisis data menggunakan bantuan computer dan *software* program SPSS versi 26 didalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis regresi linier sederhana yang mana bertujuan untuk menghitung

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 2017), h 88

²⁸ Sujerweni, *Metode Penelitian Bisnis Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018), h 10

²⁹ Nikolaus Duli. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan Jelas*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), h 114

besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian dengan menggunakan analisis data tersebut terdapat beberapa indikator dari pertanyaan yang setiap item masing-masing dengan memberi skor *skala likert*.

Analisis statistik deskriptif merupakan teknik analisa data untuk menjelaskan data secara umum atau generalisasi, dengan menghitung nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (mean), dan standar devias.³⁰ Analisis statistik deskriptif menggambarkan bagaimana mengumpulkan data, menyajikan dalam bentuk yang lebih muda dan cepat dipahami dan dimengerti.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah suatu data dimodelkan dengan baik oleh distribusi normal dan untuk menghitung seberapa besar kemungkinan variabel acak yang mendasari data akan terdistribusi secara normal.³¹

Hepotesis yang dikemukakan:

Ho= data residual berdistribusi normal (Asymp.sig>0,05)

Ha= data residual tidak berdistribusi normal (Asymp.sig<0,05)

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h 155

³¹ Suhadi Dan Siti Mudrika Zein, *Path Analysis Faktor Dominan Penentu Rasa Percaya Diri Teori Dan Riset*, (Malang: CV. Literasi Nusantara Abdi, 2022), h 71

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas diperlukan mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model.³² Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya kolerasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu regresi linier berganda. Adapun beberapa kriteria mendeteksi multikolinearitas sebagai berikut:

- a) Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1, maka model tersebut dinyatakan terbebas dari multikolinearitas.
- b) Jika nilai koefisien kolerasi antar masing-masing variabel independen kurang dari 0,70 maka model tersebut dinyatakan terbebas dari multikolinearitas.
- c) Jika nilai koefisien determinasi, baik nilai R^2 maupun *adjusted* R^2 diatas 0,60 maka diasumsikan model tersebut terkena multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain atau disebut juga homokedastisitas atau heteroskedastisitas. Cara mendeteksi ada atau tidaknya

³² *Ibid*, Sujerweni, h 108

heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat pola tertentu pada grafik scatterplot antara SPREID dan ZPRED.³³ Dasar analisis heteroskedastisitas yaitu:

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik yang membentuk pola yang diatur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka ngedindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan *regresi linier multiple* adalah model persamaan regresi linier dengan variabel bebas lebih dari satu. Analisis ini berguna untuk mengetahui pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen serta untuk mengetahui variabel manakan yang paling berpengaruh diantara variabel-variabel yang lain dengan menggunakan persamaan regresi linier berganda.³⁴

³³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program (Edisi Ketujuh)*, h

³⁴ Muhammad, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013),

d. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah ilmu statistika inferensial yang dipergunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan secara statistic dan menarik kesimpulan apakah menerima atau menolak pernyataan tersebut. Uji hipotesis juga dapat memberikan kepercayaan dari dalam pengambilan keputusan yang bersifat objektif.³⁵

1) Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Uji t adalah uji yang digunakan untuk melihat pengaruh individu variabel independen terhadap variabel dependen. Uji regresi parsial di gunakan untuk mengetahui apakah variabel independen dapat memberikan pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Apabila nilai t hitung yang didapatkan lebih besar dari pada nilai t tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel dependen memberikan pengaruh secara parsial pada variabel dependen dan sebaliknya. Selain itu, juga dapat dilihat dari nilai signifikan pada uji t, apabila nilai P yang didapatkan lebih kecil dari 0,05, maka variabel independen dapat memberikan pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.³⁶

³⁵ Arief Adhy Kurniawan, *Pengantar Statistic*, (Jawa Tengah :CV. Zt Corpora, 2021), h 97

³⁶ Muhammad, *Ibid.* h 183

2) Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen atau disebut uji signifikansi, atau uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0,5 atau 5%, jika nilai signifikan $F < 0,05$ maka dapat diartikan bahwa variabel independen secara *Simultan* mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya.

3) Uji Koefisien Determinasi (R-Squared)

Menurut Ghazali Uji *Koefisien Determinasi (R-Squared)* adalah uji untuk menjelaskan besaran proporsi variasi dari variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Selain itu, uji *Koefisien Determinasi* juga bisa digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi yang kita miliki. Apabila nilai *Koefisien Determinasi (R-Squared)* pada suatu estimasi mendekati angka (1), maka dapat dikatakan bahwa variabel dependen dijelaskan dengan baik oleh variabel independennya. Dan sebaliknya, apabila *Koefisien Determinasi (R-Squared)* menjauhi angka (1) atau mendekati angka nol (0), maka

semakin urang baik variabel independen menjelaskan variabel dependen nya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.¹ Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pelayanan dapat juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Menurut Tjiptono menyatakan, kualitas sebagai persepsi pelanggan memberikan manfaat dan kepuasan yang termasuk dalam hal ini adalah benda, jasa, organisasi, tempat orang dan ide. Menurut Eka Ardianto menyatakan, bahwa konsumen akan menyukai produk yang menawarkan kualitas, kinerja dan pelengkap inovasi yang terbaik. Dalam ini perusahaan berusaha menghasilkan produk yang unggul dan terus menyempurnakannya.² Sedangkan menurut Lupiyoadi dan Hamdani, mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah derajat yang

¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h 211.

² Setiawan. D, Dan Masdupi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Taplus BNI Cabang Solok, Tesis Program Magister Manajemen Universitas Negeri Padang", *Jurnal Riset Manajemen Bisnis Dan Public*, Vol 4, No, 1 (2019), h 6.

dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dengan memenuhi persyaratannya. Kualitas layanan, kualitas produk dan promosi memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah.³

Menurut Parasuraman Zaithaml yang dikutip dalam jurnal Endrawati E, menyatakan bahwa kualitas pelayanan (*Service Quality*) adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.⁴

Dari pengertian diatas dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen atau nasabahnya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabahnya. Kinerja pelayanan merupakan sebuah tindakan yang bisa dirasakan oleh nasabah. Pelayanan yang baik kepada konsumen atau nasabah bertujuan pada tercapainya kepuasan konsumen atau nasabah itu sendiri. Kualitas pelayanan yang baik dapat diberikan pada saat proses pelayanan pembiayaan, hingga setelah keputusan pinjaman. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan pula karena dengan mendapatkan kualitas pelayanan sesuai

³ Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani, *Manajemen Pemasaran konsumen dan jasa*, (Jakarta:Salemba Empat,2006), h 95.

⁴ Endrawita E, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Taungan Bank BRI Cabang Simpang Empat", *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, Vol 1, No, 4 (2018), h 160

harapan, nasabah akan menimbulkan kepuasan hingga menjadi nasabah loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.⁵

2. Karakteristik Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, yaitu sebagai berikut:⁶

- a. Jujur, yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkarjanji.
- b. Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*), yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
- c. Tidak menipu (*Al-Kadzib*), yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.
- d. Menepati janji dan tidak pernah curang, yaitu sikap pembisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pembisnis.
- e. Melayani dengan rendah hati (*Khidmah*), yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.

⁵Ririn Wulandari, dkk, *Membidik Nasabah Bank Syariah*, (Yogyakarta:CV.Nas Media Pustaka, 2020), h 65-66

⁶Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), h. 153.

- f. Tidak melupakan akhirat, yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

3. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.⁷ Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:⁸

a. Tersedianya Sarana dan Prasarana Yang Baik

Pelanggan ingin dilayani secara prima, oleh karena itu untuk melayani pelanggan salah satu yang paling diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

b. Tersedia Karyawan Yang Baik

Kenyamanan pelanggan juga tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus sopan, ramah, dan menarik. Kemudian karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar dan dalam bekerja dalam bidangnya.

c. Bertanggung Jawab Kepada Pelanggan

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan setiap karyawan harus mampu membantu dari awal sampai tuntas. Pelanggan akan

⁷ Tjiptono, *Service, Management: mewujudkan layanan prima*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014), h 2.

⁸ Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h 48.

merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan.

d. Mampu Membantu Secara Cepat dan Tepat

Dalam membantu pelanggan diharapkan karyawan dapat melakukan sesuai peraturan, pelayanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak melakukan kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sering dengan keinginan pelanggan.

e. Mampu Berkomunikasi

Para karyawan harus mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan pelanggannya.

f. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Menjaga *privasi* (rahasia) perusahaan sama artinya dengan menjaga *privasi* (rahasia) pelanggan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia pelanggan terhadap siapa pun. Rahasia perusahaan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

g. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan Yang Baik

Setiap karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena karyawan selalu berhubungan dengan pelanggan, maka para karyawan tersebut dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha Memahami Kebutuhan Pelanggan

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Para karyawan yang lamban akan membuat pelanggan lari, harus memahami dan mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan.⁹

i. Bisa di Percaya Oleh Nasabah

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan harus dipenuhi agar calon pelanggan berkeinginan menjadi pelanggan perusahaan tersebut. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama agar tidak lari maka perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas customer service khususnya dan seluruh karyawan perusahaan umumnya.

Selanjutnya adapun pelayanan yang tidak baik meliputi:¹⁰

- a. Sikap kasar dan sombong.
- b. Tidak memiliki pengetahuan tentang barang.
- c. Makan atau ngobrol dengan teman sambil melayani.
- d. Bermuka masam.
- e. Membedakan pembeli.

⁹ *Ibid*, kasmir, h. 49

¹⁰ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), h 210

4. Etika Pelayanan Nasabah

Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etika, sehingga kedua belah pihak tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai. Secara umum etika pelayanan yang dapat diberikan pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut:¹¹

- a. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamay pagi, selamat siang, atau selamat sore. Jika kita sudah tahu agama nasabah, misalnya muslim, maka ucapkan assalamualaikum.
- b. Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih, disini karyawan harus menggunakan busanan yang sepadan dan kombinasi yang menarik dan juga harus berpakaian necis tidak kuma, terkesan pakaian yang digunakan benar-benar memikat konsumen.
- c. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum. Karyawan harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal ama. Dalam melayani pelanggan karyawan haruslah murah senyum dan raut wajah yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.
- d. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan bapak/ibu, apa yang kami dapat bantu.

¹¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, Edisi Revisi, (Cetak Ke-4), h, 176-177.

- e. Tenang, sopan, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan. Usahakan pada saat melayani pelangga dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan pelanggan.
- f. Mampu meyakinkan pelanggan atau nasabah serta memberikan kepuasan. Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan pelanggan dengan argument-argumen yang masuk akal.

5. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu:¹²

a. Layanan dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

Berapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan layanan lisan adalah:¹³

- 1) Setiap karyawan perlu memahami filosofi penting dari pelayanan.

¹² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), h 257

¹³ Eka Indah Justisiani, "Presepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal Dan Komunikasi Nonverbal " *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 2, No. 3, (2014), h, 201

- 2) Setiap karyawan diberikan gambaran teknis, atau cara-cara praktis dalam menampilkan kinerja yang berorientasi pada pelayanan lisan melalui komunikasi lisan.
- 3) Setiap karyawan harus mampu memahami apa yang menjadi tanggung jawabnya, serta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup sesuai dengan tugas yang menjadi tanggungjawabnya.

Adapun contoh dari layanan lisan adalah:

- 1) Memberikan sapaan ramah
- 2) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- 3) Menyampaikan informasi penting mengenai perusahaan kepada pelanggan
- 4) Memberikan layanan yang baik pada pelanggan, serta menangani dengan tepat keluhan yang dihadapi pelanggan

b. Layanan dengan Tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dalam segi jumlah tetapi juga dalam segi peranannya.

Berapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan layanan tulisan adalah:¹⁴

- 1) Memudahkan semua pihak yang berkepentingan terhadap organisasi publik.

¹⁴ *Ibid*, Eka Indah Justisiani, h, 202

- 2) Memudahkan penyelesaian masalah.
- 3) Mengefisiensikan penggunaan waktu.
- 4) Memberikan tuntutan penyelesaian masalah secara lebih tepat bagi pelangga.

Adapun contoh dari layanan lisan berupa petunjuk atau rambu-rambu dalam perusahaan sangat berguna bagi yang berkepentingan, yaitu:

- 1) Petunjuk arah panah ruangan perusahaan.
- 2) Nama ruangan dan nomor ruangan dalam perusahaan, sehingga pelanggan tidak merasa kesulitan untuk mencari ruangan.
- 3) Layanan mengenai via sms, email dan lainnya untuk menyampaikan saran atau kritik langsung kepada pihak perusahaan.

c. Layanan dengan Perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan dan pekerjaan.

Adapun contoh dari layanan perbuatan adalah:

- 1) Karyawan menangani masalah dan keluhan pelanggan
- 2) Membantu pelanggan yang berkepentingan
- 3) Memberikan jasa layanan secara langsung pada pelanggan

6. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman yang dikutip dalam buku Fandy Tjiptono, mengemukakan lima dimensi kualitas jasa. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:¹⁵

a. *Reliability* (kehandalan)

Reliability yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.

c. *Assurance* (jaminan)

Assurance meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko.

¹⁵Fandy Tjiptono Dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2016), h 23.

d. *Attention* (perhatian)

Perhatian atau disebut juga dengan atensi (*attention*) adalah reaksi umum dari organisme dan kesadaran, yang menyebabkan bertambahnya aktivitas, daya konsentrasi, dan pembatasan kesadaran terhadap suatu obyek. Perhatian sangat dipengaruhi oleh perasaan, suasana hati dan ditentukan oleh kemauan. Sesuatu yang menjemukandan membosankan tidak akan memikat perhatian seseorang pada objek tersebut.

e. *Tangible* (bukti fisik)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksestansinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya). Perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan karyawan.

B. Produk

1. Pengertian Produk

Menurut Philip Kotler yang dikutip dalam buku Handi Irawan, menyatakan bahwa produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.¹⁶ Produk juga dapat didefinisikan sebagai serangkaian atribut *tangible* dan *intangible*, termasuk manfaat atau *utilitas fungsional*, social dan psikologis. Produk merupakan pandangan pertama bagi konsumen dalam membeli karena dapat dipastikan bahwa konsumen akan menyukai produk yang menarik dan bermanfaat. Konsumen akan menyukai produk yang menawarkan kualitas, kinerja dan pelengkap inovatif yang terbaik.¹⁷

Menurut Amstrong menyatakan bahwa, produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan dan yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen. Sedangkan menurut Stanton produk adalah kumpulan dari atribut-atribut yang nyata maupun tidak nyata, termasuk di dalamnya kemasan, warna, harga, kualitas dan merk di tambah dengan jasa dan reputasi penjualannya.¹⁸

¹⁶Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2002), h 45.

¹⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank. Edisi Revisi*, (Jakarta : Kencana, 2008), h 123.

¹⁸Endrawita E, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Taungan Bank BRI Cabang Simpang Empat", *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, Vol 1, No, 4 (2018), h 160

Dalam dunia perbankan dimana produk yang dihasilkan berbentuk jasa, maka ciri-ciri produk yang berbentuk jasa adalah sebagai berikut:¹⁹

- a. Tidak berwujud, artinya tidak dapat dirasakan atau dinikmati sebelum jasa tersebut dibeli atau dikonsumsi, oleh karena itu, jasa tidak memiliki wujud tertentu sehingga harus dibeli dahulu.
- b. Tidak terpisahkan, artinya antara si pembeli jasa dengan si penjual jasa saling berkaitan satu sama lainnya, tidak dapat dititipkan melalui orang lain.
- c. Beranekaragam, artinya jasa dapat diperjual belikan dalam berbagai bentuk atau wahana seperti tempat, waktu, atau sifat.
- d. Tidak tahan lama, artinya jasa tidak bisa disimpan begitu saja, jika dibeli maka harus segera dikonsumsi.

2. Macam-Macam Produk

Secara sederhana, produk dari sebuah perusahaan atau sebuah sistem kerja dapat dikategorikan ke dalam 3 kelompok besar. Produk barang dan Produk Jasa.²⁰ Produk Jasa (Service Product) adalah kumpulan aksi yang memberikan nilai (value) kepada konsumen, dan tidak berbentuk informasi atau benda fisik. Yang dapat dikategorikan sebagai jasa, tentu saja berupa layanan baik dari manusia lain atau dari mesin. Jasa adalah bentuk produk yang hadir dalam bentuk nilai

¹⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, (Jakarta : Kencana, 2008), h 123.

²⁰ Frederick , “Produk Dan Jasa Dalam Kaitannya Dengan Tingkat Konsumen Sebagai Elemen Dalam System Kerja E-Commerce”, *Jurnal System Informasi UKM*, Vol.1 No. 1, Maret (2006), h, 29

kepuasan konsumen, yang didapatkan dari aksi dan bukan dari benda fisik. Sebuah bentuk jasa dapat dilihat dari dua dimensi. Dimensi yang pertama adalah jenis dari jasa tersebut, dan dimensi yang kedua adalah cara penyampaian jasa tersebut.²¹

Produk-produk bank syariah yang secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi pendanaan (produk penghimpun dana), pembiayaan dan produk jasa bank syariah . Adapun macam-macam produk, yaitu:²²

a. Produk Penghimpunan Dana Bank Syariah

Penghimpunan dana bank syariah dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito dengan prinsip oprasional syariah yang diterapkan dalam menghimpun dana dari masyarakat yaitu menggunakan akad wadi'ah dan mudharabah. Produk-produk ini dituangkan untuk mobilisasi dan investasi tabungan untuk pembangunan ekonomi dengan cara yang adil sehingga keuntungan yang adil dapat dijamin bgai semua pihak. Dan jenis simpanannya dapat dijelaskan sebagai berikut:²³

1) Giro Syariah

Dalam bank syariah terdapat dua prinsip islam yang diterapkan dalam produk perbankan berupa giro wadi'ah dan giro mudharabah.

²¹ *Ibid*, Frederick, h, 32

²² Agung Eko Purwana, *Perbankan Syariah* (Ponorogo: STAIN Po Press, 2009), h 55-69.

²³ Rachmadi Usman, *Produk Dan Akad Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditiya Bakti, 2009), h 75.

a) Giro *Wadi'ah*

Giro *wadi'ah* adalah produk simpanan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening giro (*current account*) untuk keamanan dan kemudahan pemakainnya. Karakteristik giro wadiah ini yaitu ketika kepada nasabah penyimpanan diberi generasi untuk dapat menarik dananya sewaktu-waktu dengan menggunakan berbagai fasilitas yang disediakan oleh pihak bank yaitu seperti cek, bilyet, giro, krtu ATM atau menggunakan sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindah bukan tanpa biaya.

b) Giro *Mudharabah*

Merupakan akad kerja sama antara nasabah sebagai penyimpan dana (*shahibul maal*) sedangkan bank syariah sebagai pihak yang mengelola dana (*mudharib*). Ketentuan giro syariah menggunakan akad *mudharabah* yaitu dalam transaksi ini nasabah yang bertindak sebagai *sahibul maal* atau pemilik dana bank bertindak sebagai *mudharib* atau pengelola dana, dana yang sebagai *mudharib*, bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan mengembangkan dana tersebut termasuk di dalamnya mudharabah dengan pihak lain, modal harus dinyatakan dengan jumlahnya dalam bentuk tunai

buka piutang, dalam pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah keuntungan yang menjadi haknya, bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan tanpa persetujuan yang bersangkutan.

2) Tabungan Syariah

Tabungan syariah merupakan simpanan yang penarikannya bisa kapan saja sesuai kehendak pemiliknya dengan melalui beberapa ketentuan yang sudah dijelaskan oleh pihak bank pada nasabah. Dalam penerapannya produk yang digunakan dalam tabungan syariah yaitu tabungan *wadi'ah* dan tabungan *mudharabah*.

a) Tabungan *wadi'ah*

Dalam bahasa fiqh, *wadi'ah* dikenal sebagai barang titipan. Menurut bahasa. *Al-wadi'ah* adalah sesuatu yang ditempatkan bukan pada pemiliknya agar dijaga. Menurut syafi'iyah, *wadia'ah* adalah akad yang dilaksanakan untuk menjaga sesuatu yang dititipkan. Sedangkan menurut antonio, *wadi'ah* merupakan titipan murni dari satu pihak kepada pihak lain, baik individu atau badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja sipenitip mengehndaknya.²⁴

²⁴ Nurnasrina dan Adiyes Putra P, Kegiatan Usaha Bank Syariah, (Yogyakarta: Kalimedia, 2018) h 34.

Tabungan *wadi'ah* adalah simpanan berdasarkan akad wadi'ah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, ketentuan umum tentang penarikan tabungan adalah melalui buku tabungan dan kartu ATM tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet, giro dan alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.²⁵

Dari beberapa pengertian dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan *wadi'ah* adalah penitipan, yaitu akad yang dilakukan seseorang kepada pihak lain dengan menitipkan suatu benda untuk dijaganya secara layak. Maka dapat dipahami bahwa apabila ada kerusakan pada benda titipan, padahal benda tersebut sudah dijaga sebagaimana layaknya, maka sopenerima tidak wajib menggantinya, tapi apabila kerusakan itu disebabkan karna kelalaiannya, maka wajib menggantinya. Dengan demikian akad *wadi'ah* ini mengandung unsur amanah dan kepercayaan.

Landasan Hukum Akad *Wadi'ah* adalah amanat bagi orang yang menerima titipan dan ia wajib mengembalikannya pada waktu pemilik meminta kembali.

²⁵ *Ibid*, Nurnasrina dan Adiyes Putra P, h 107

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ
 بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ
 كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

“*sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.*” (QS. Surah An-Nisa, Ayat 58)²⁶

b) Tabungan *Mudharabah*

Mudharabah berasal dari kata *dharb* berarti memukul atau berjalan. Secara teknis, *Al-Mudharabah* adalah akad antara pihak yang memiliki dana (*shahibul maal*) kemudian menginvestasikan dananya dengan pihak kedua atau bank yang menerima dana (*mudharib*) dimana pihak *mudharib* dapat memanfaatkan dana yang diinvestasikan oleh *shahibul maal* untuk tujuan tertentu yang diperbolehkan dalam syariah Islam. Keuntungan usaha secara *mudharabah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. apabila kerugian itu terjadi karena kecurangan atau kelalaian dari pengelola, maka yang bertanggungjawab atas kerugian tersebut adalah pengelola.²⁷

²⁶ Abyan, Quran Surah, An-Niasa Ayat 58

²⁷ *Ibid*, Ismail, h.173.

c) Deposito Syariah

Deposito merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu-waktu tertentu menurut perjanjian antara nasabah dan bank yang bersangkutan yakni 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan dan 24 bulan. Deposito syariah adalah deposito yang dijalankan berdasarkan fatwa DSN Dewan Syariah Nasional NO :03/DSN-MUI/1V/2000

b. Produk Penyaluran Dana

Bank menyalurkan dana kepada masyarakat dengan menggunakan bermacam-macam akad, antara lain akad jual beli dan akad kemitraan atau kerja sama usaha. Dalam akad jual beli, maka *return* yang diperoleh bank atas penyaluran dananya adalah dalam bentuk margin keuntungan. Margin keuntungan adalah selisih antara harga jual kepada nasabah dan harga beli bank. Pendapatan yang diperoleh dari aktivitas penyaluran dana kepada nasabah yang menggunakan akad kerja sama usaha adalah bagi hasil.

Pembiayaan dibagi menjadi beberapa bagian yaitu sebagai berikut:

1) Pembiayaan dengan Prinsip Bagi Hasil

Secara umum, pembiayaan dengan dasar penyertaan modal atau kerjasama menggunakan prinsip bagi hasil, dalam

perbankan syariah hal ini dapat dilakukan dalam empat akad utama, yaitu:

a) Akad *Musyarakah*

Musyarakah berasal dari kata *al-syirkah* yang berarti *al-ikhtilath* (pencampuran) atau persekutuan dua hal atau lebih, sehingga antara masing-masing sulit dibedakan. Sedangkan menurut istilah *musyarakah* adalah akad persekutuan dalam hal modal, keuntungan dan *tasharruf* (pengelolaan). Jadi dapat disimpulkan bahwa *musyarakah* adalah akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana atau keahlian (*expertise*) dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

b) Akad *Mudharabah*

Mudharabah adalah bentuk kerjasama antara dua atau lebih pihak dimana pemilik modal (*shahibul maal*) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudharib*) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan. Bentuk ini menegaskan kerjasama dengan kontribusi 100% modal dari *shahibul maal* dan keahlian dari *mudharib*.²⁸

²⁸ Nurul Ihsan Hasan, *Perbankan Syariah* (Ciputat: Press Group, 2014), h.227.

Dalam Praktiknya *mudharabah* dibagi menjadi dua jenis, yaitu *mudharabah muthlaqah* dan *mudharabah muqayyadah*. *Mudharabah muthlaqah* adalah kerja sama antara pihak pertama dan pihak lain yang cakupannya lebih luas, maksudnya tidak dibatasi oleh waktu, spesifikasi usaha dan daerah bisnis. Sedangkan *mudharabah muqayyadah* adalah kerja sama antara pihak pertama dan pihak lain yang dibatasi oleh waktu, spesifikasi usaha dan daerah bisnis.

c) Akad *Muzara'ah*

Muzara'ah adalah kerja sama pengolahan pertanian antara pemilik lahan dan penggarap, di mana pemilik lahan memberikan lahan pertanian kepada penggarap untuk ditanami dan di pelihara dengan imbalan bagian tertentu (persentase) dari hasil panen.

d) Akad *Musaqah*

Musaqah merupakan bagian dari *al-muza'arah* yaitu penggarap hanya bertanggung jawab atas penyiraman dan pemeliharaan dengan menggunakan dana dan peralatan mereka sendiri. Imbalan tetap diperoleh dari presentase hasil panen pertanian.²⁹

²⁹ *Ibid*, Kasmir, h.249-250.

2) Pembiayaan dengan Prinsip Jual Beli (*Ba'i*)

a) Pembiayaan *Murabahah*

Murabahah berasal dari kata *ribhu* (keuntungan) adalah transaksi jual-beli di mana bank menyebut jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan. Kedua pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. Harga jual dicantumkan dalam akad jual-beli dan jika telah disepakati tidak dapat berubah selama berlakunya akad. Dalam perbankan, *murabahah* lazimnya dilakukan dengan cara pembayaran cicilan (*bi tsaman ajil*). Dalam transaksi ini barang diserahkan segera setelah akad sedangkan pembayaran dilakukan secara tangguh. Sebagai contoh adalah pembiayaan kepada nasabah dalam pembelian barang-barang seperti mobil, motor, dll.

b) Pembiayaan *Salam*

Salam adalah transaksi jual beli di mana barang yang diperjualbelikan belum ada. Oleh karena itu barang diserahkan secara tangguh sedangkan pembayaran dilakukan tunai. Bank bertindak sebagai pembeli, sementara nasabah sebagai penjual. Sekilas transaksi ini mirip jual beli ijon, namun dalam

transaksi ini kuantitas, kualitas, harga, dan waktu penyerahan barang harus ditentukan secara pasti.

c) *Pembiayaan Istishna*

Produk *istishna* menyerupai produk *salam*, namun dalam *istishna* pembayarannya dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali (*termin*) pembayaran. Skim *istishna* dalam bank syariah umumnya diterapkan pada pembiayaan manufaktur dan konstruksi (rumah, gedung, pabrik, dll). Spesifikasi barang pesanan harus jelas seperti jenis, macam ukuran, mutu dan jumlah. Harga jual yang telah disepakati dicantumkan dalam akad *istishna* dan tidak boleh berubah selama berlakunya akad. Jika terjadi perubahan dari kriteria pesanan dan terjadi perubahan harga setelah akad ditandatangani, maka seluruh biaya tambahan tetap ditanggung nasabah.

3) *Al-Ijarah* (Sewa-Menyewa)

Al- Ijarah adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri. pada dasarnya prinsip *ijarah* sama saja dengan prinsip jual beli, namun perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual beli objek transaksinya adalah barang, maka pada *ijarah* objek transaksinya adalah jasa. Pada akhir masa sewa, bank dapat saja

menjual barang yang disewakannya kepada nasabah. Karena itu dalam perbankan syariah dikenal *ijarah muntahhiyah bittamlik* (IMBT), yakni sewa yang diikuti dengan berpindahnya kepemilikan. Harga sewa dan harga jual disepakati pada awal perjanjian. Pada IMBT, opsi dari nasabah ditambah dengan opsi beli.³⁰

c. Pelayanan Jasa Perbankan

Disamping menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat, bank juga memberikan pelayanan jasa perbankan. Berbagai jenis pelayanan jasa yang diberikan oleh bank syariah yaitu jasa pengiriman uang (*transfer*), pemindahbukuan, penagihan surat berharga, kliring, *letter of credit*, inkaso, garansi bank, dan pelayanan jasa bank lainnya. Aktivitas pelayanan jasa, merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank syariah untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari *fee* atas pelayanan jasa bank.

Pelayanan jasa yang umum diberikan oleh bank syariah menggunakan berbagai jenis akad sesuai dengan karakteristik masing-masing jasa bank syariah. Adapun akad-akad dalam pelayanan bank syariah adalah sebagai berikut:

1) *Al-Wakalah*

³⁰ *Ibid*, Sri Indah Nikensari, h.174-177.

Merupakan akad antara dua pihak yang mana pihak satu menyerahkan, mendelegasikan, mewakilkan atau memberikan mandat kepada pihak lain, dan pihak lain menjalankan amanat sesuai permintaan pihak yang mewakilkan. Dalam aplikasi perbankan, bank syariah sebagai penerima amanat, mendapat kuasa dari nasabah untuk mewakili urusannya.

2) *Al-Kafalah*

Merupakan jaminan yang diberikan oleh pemberi jaminan (penanggung) kepada pihak lain untuk memenuhi kewajiban pihak yang ditanggung. Dalam akad *kafalah*, diperjanjikan bahwa seseorang memberikan penjaminan kepada seorang *kreditor* yang memberikan utang kepada seorang *debitur*, yang mana pihak penjamin memberikan jaminan bahwa utang yang dilakukan oleh *debitur* kepada *kreditor* akan dilunasi oleh penjamin bila *debitur* wanprestasi.

3) *Al-Hawalah/Al-Hiwalah*

Merupakan pemindahan kewajiban membayar utang dari orang yang berutang kepada orang yang berutang lainnya. *Al-Hawalah* juga diartikan pengalihan kewajiban membayar utang dari beban pihak pertama kepada pihak lain yang berutang kepadanya atas dasar saling memercai.

4) *Ar-Rahn*

Merupakan perjanjian penyerahan barang yang digunakan sebagai angunan untuk mendapatkan fasilitas pembiayaan. Beberapa ulama mendefinisikan *rahn* sebagai harta yang oleh pemiliknya digunakan sebagai jaminan utang yang bersifat terikat. Dalam Islam, *rahn* diperbolehkan berdasarkan Al-Qur'an dan hadis Rasulullah SAW. *Rahn* atau jaminan dapat dijual atau dihargai apabila dalam waktu yang telah ditentukan oleh kedua pihak, tidak dapat dilunasi

5) *Al-Qard*

Merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah dalam membantu pengusaha kecil. Pembiayaan *qard* diberikan tanpa adanya imbalan.³¹

3. Indikator Produk

Menurut Kotler dan Armstrong dalam jurnal Edy Kusnadi Hamdun, menyatakan bahwa ada 5 (lima) dimensi indikator produk yang terdiri dari:³²

a. Kinerja (*performance*)

Berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk. Kinerja disini merujuk pada karakter produk ini yang

³¹ *Ibid*, Ismail, h. 193-212.

³² Edy Kusndi Hamdun, "Pengaruh Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Roti Fatimah Bakery Di Situbondo", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH* Vol. 14, No. 2 (2016), h 34.

meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu.

b. Daya Tahan

Daya tahan yang berarti berapa lama atau umur produk yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian nasabah terhadap produk maka semakin besar pula daya tahan produk.

c. Keistimewaan

Merupakan karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan interior dan eksterior seperti *Dash Board*, *AC*, *Sound System*, *Power Steering* dan sebagainya.

d. Keandalan (*Reliability*)

Merupakan probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu, semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan maka produk tersebut dapat diandalkan.

e. Kesesuaian

Kesesuaian yang berarti sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.³³

³³ Fandy, Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. (Yogyakarta: Penerbit Andi. 2014), h.75

C. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller dalam jurnal Edward Syafruddin dan Shabri Abdulmajid, mendefinisikan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas atau senang.³⁴

Kepuasan adalah perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika pelanggan melebihi harapan, pelanggan amat sangat puas.³⁵

Zeithaml dan Bitner, menyatakan bahwa secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan persepsi atau kinerja yang dirasakan. Juran menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan.

³⁴Edward, Syafruddin Chan, Dan Shabri Abdul Majid, "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Pada Produk Apple Di Banda Aceh" *Jurnal Manajemen Dan Inovasi, Fak. Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Syariah Kuala*, Vol. 8, No.3, (2018), h 26.

³⁵Sunarto, *PengantarManajemenPemasaran*. (Yogyakarta:UST Press Yogyakarta, 2006), h,17-18 .

Menurut Pj Johson, dalam buku otto R. Payangan menyatakan bahwa kepuasan seorang pelanggan dapat terlihat dari tingkat penerimaan pelanggan yang didapat. Adapaun tanda dari kepuasan dapat didefinisikan sebagai:³⁶

- a. Senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang diterima
- b. Mengelih atau mengharap atas perlakuan yang semestinya diperoleh
- c. Tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertujuan dengan kepentingannya
- d. Menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima.

Sedangkan menurut Beny dan Parasuraman menyatakan bahwa, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seorang setelah ia membandingkan antara kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.³⁷

Kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja) dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu (*expectations*) apa yang diharapkan,

³⁶ Mikael Hang Suryanto, *Metode Riset & Analisis Saliran Distribusi*, (Jakarta: Grafindo, 2017), h 130.

³⁷ Setiawan. D, Dan Masdupi E. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Taplus BNI Cabang Solok, Tesis Program Magister Manajemen Universitas Negeri Padang", *Jurnal Riset Manajemen Bisnis Dan Public*, Vol 4, No 1 (2019), h 7.

(*perceived performance*) pelayanan yang diterima. Apabila (*perceived performance*) pelayanan yang diterima melebihi (*expectations*) apa yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya maka pelanggan akan merasa tidak puas. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan value (nilai) dari produsen atau penyedia jasa. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi.³⁸

Begitu juga dengan nasabah pada bank syariah. Nasabah juga akan merasakan puas atas pelayanan yang mereka terima apabila pelayanan tersebut melebihi angan-angan harapan mereka.

2. Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan

Suatu prinsip yang dimiliki perusahaan sangat membantu perusahaan untuk memberikan layanan prima kepada kostumer yang akhirnya akan tercipta kepuasan kostumer dan terbentuklah kelompok loyal kostumer yang akan membantu proses komunikasi perusahaan atau organisasi jasa dan layanan publik pada masyarakat luas. Ada 5 prinsip utama yang harus dijalankan agar kostumer menjadi sangat puas atau setidaknya terpenuhi ekspektasinya. Diantaranya sebagai berikut:

a. Memahami Kostumer

Kostumer adalah manusia yang harus dikelola keinginannya.

Memahami kostumer merupakan langkah pertama yang

³⁸Kasmir, *Manajemen Perbankan*. (Jakarta: PTRajagrafindoPersada, 2010), 238.

terpenting. Apabila berhasil memahami kebutuhannya, maka langkah selanjutnya akan terasamudah.

b. Membuat Kostumer Mengerti Semua Layanan Perusahaan

Kostumer yang sudah datang keperusahaan dipastikan telah memiliki kepercayaan dengan produk atau layanan yang disediakan. Atau setidaknya mereka telah mendengar berita positif tentang perusahaan anda. Buatlah mereka mengetahui secara lengkap dan jelas semua produk atau layanan yang perusahaan anda miliki. Jangan biarkan mereka pulang dengan informasi yang tidak lengkap atau salah persepsi. Menciptakan kesan positif.³⁹

c. Senantiasa Menggunakan Kata-Kata Positif

Kata-kata yang positif akan ditangkap oleh kostumer sebagai kesan yang positif juga. Sebaiknya jangan pernah menggunakan kata-kata negatif karena akan memberikan citra negatif untuk perusahaan anda. Jangan pernah menyalahkan mereka, apalagi membuatnya marah. Hormati mereka sebagai pelanggan anda sehingga merasa aman dan diperhatikan. Mempertahankan yang sudah baik dan terus melakukan perbaikan Apabila selama ini kostumer anda sudah merasa puas dengan produk atau layanan yang ada maka perusahaan wajib mempertahankannya. Buatlah sesuatu yang sudah baik menjadi

³⁹*Ibid.* Kasmir, h 238-239

standar baku dan ciptakan perbaikan terus menerus agar menjadi semakin baik.

3. Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator-indikator pembentuk kepuasan menurut Fandy Tjiptono dan Chandra, terdiri dari:⁴⁰

a. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja atau jasa pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, dengan indikator:

- 1) Memberikan jasa dan pelayanan yang sesuai
- 2) Berkomponen dan memiliki ilmu pengetahuan
- 3) Professional karena dikerjakan oleh petugas yang sesuai dengan keahliannya.

b. Kemudahan dalam memperoleh pelayanan

Apabila pelanggan atau nasabah membutuhkan jasa atau pelayanan yang disediakan oleh penyedia jasa atau layanan yang bersangkutan nasabah dapat mudah untuk mendapatkannya, dengan indikator:

- 1) Pelanggan mudah dalam mendapatkan pelayanan
- 2) Adanya program khusus yang memudahkan pelanggan
- 3) Pelayanan yang aman bagi pelanggan

⁴⁰ Fandy Tjiptono Dan Chandra, *Strategi Pemasaran, Edisi 2, Andi Offset*, Yogyakarta (2010), h 130.

c. Kesiediaan untuk merekomendasikan kembali

Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran penting untuk dianalisis dan ditindak, dengan indikator:

- 1) Menyarankan teman atau kerabat karena pelayanan yang memuaskan
- 2) Menyarankan teman atau kerabat karena pelayanan yang tepat
- 3) Menyarankan teman atau kerabat karena pelayanan yang cepat.

BAB III
GAMBARAN UMUM PESANTREN
AL-HAROMAIN

A. Letak Geografi Pondok Pesantren Al-Haromain

Pondok Pesantren Al-Haromain terletak di desa Pulau Panggung Kecamatan Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim. Pesantren ini secara geografis berbatasan dengan desa-desa lain disekitarnya dengan batas-batas sebagai berikut:¹

1. Sebelah barat berbatasan dengan desa Muara Danau yang berjarak sekitar 5 km.
2. Sebelah timur berbatasan dengan desa Tanjung Laut yang berjarak sekitar 4 km.
3. Sebelah utara berbatasan dengan desa Karya Tani dengan jarak sekitar 9 km.
4. Sebelah selatan berbatasan dengan desa Pulau Panggung sendiri dengan jarak 3,5 km.

B. Sejarah Singkat Berdirinya Pondok Pesantren Al-Haromain

Profil pondok pesantren Al-Haromain tidak terlepas dari sejarah berdirinya pondok pesantren Al-Haromain Kecamatan Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim. Masyarakat Semende Darat Laut adalah yang hidup dalam tatanan adat yang masih kuat hingga sekarang. Kondisi

¹ Dokumentasi Pondok Pesantren Al-Haromain, 29 desember 2022

inimemberikan pengaruh yang besar dalam mendorong semangat putra-putri untuk belajar ilmu Agama, pada umumnya mereka pergi merantau ke daerah lain melihat kondisi demikian, sepulangnya menuntut ilmu ditimur tengah muncul keinginan KH.M. Dainawi (Di Arab Panggil K.H.Gerentam) Bin H.Bunyamin untuk mendirikan pondok pesantren di daerah kelahirannya (Semende). Keinginan tersebut disambut baik oleh Alim Ulama. Pemuka masyarakat, pemerintah setempat serta segenap masyarakat Semende. Mereka tidak saja mendukung secara moral tetapi juga secara material.

Ada yang bersedia mewakafkan tanah, membantu material, membantu tenaga dan lain sebagainya. Berkat kerjasama tersebut maka pada tanggal 18 Oktober 1985 didirikan pondok pesantren Al-Haromain Pulau Panggung Semende Darat Laut di atas tanah wakaf Alm,H.Somad Bin H. Khohar (pemuka Agama) termasuk tanah orang tua dan pamannya seluas 5 (lima).² Hal yang terdaftar pada badan pertanahan nasional dengan sertifikat nomor 34/ Desa Pulau Panggung dalam perkembangan selanjutnya pondok pesantren Al-Haromain membeli tanah seluas 3 (tiga) Ha, jadi sekarang pondok pesantren Al-Haromain memiliki luas lahan 8 (delapan) Ha.

Diatas tanah tersebut telah berdiri gedung sederhana sebagai pusat kegiatan belajar santri/santriwati dan didirikan masjid sederhana sebagai pusat kegiatan keagamaan santri/santriwati. Pada tahap awal berdirinya

² *Ibid*, Dokumentasi Pesantren Al-Haromain, 2022

(tahun pembelajaran 1985/1986) pondok pesantren Al-Haromain mendidik santri pertama kali berjumlah 9 (Sembilan) orang. Namun karena keuletan dan ketekunan para ustad dan ustazah setiap tahun santri dan santriwati telah mencapai 408 orang yang terdiri dari 220 orang santri dan 188 santriwati, dua tahun terakhir jumlah santri telah mencapai jumlah 657 orang yang berasal dari daerah yang berbeda-beda. Dalam perkembangan pondok pesantren Al-Haromain selanjutnya ada sebagian tutunan masyarakat yang anak-anaknya alumni pondok pesantren untuk dapat melanjutkan kesekolah formal kejenjang yang lebih tinggi, maka didirikanlah Madrasah Aliyah yang diberi nama Barokah Al-Haromain yang sampai saat ini masih terus berjuang mencetak generasi-generasi yang siap bersaing.³

C. Visi, Misi pondok pesantren Al-Haromain

1. Visi

Terwujudnya pondok pesantren Al-Haromain pulau panggung, yang berprestasi dalam bidang akademik dan non akademik berdasarkan iman iman dan akhlakul karimah.

Visi tersebut mencerminkan profil dan cita-cita pondok yaitu:

- a. Unggul dalam prestasi Akademik.
- b. Unggul dalam bidang aktifitas keagamaan.
- c. Unggul dalam bidang olah raga dan seni.
- d. Berprestasi dalam bidang pramuka

³K.H.M.Dainawi, Wawancara, 28 desember 2022

- e. Berprestasi dalam bidang keperdulian sosial
- f. Menjadi dambaan masyarakat.

2. Misi

- a. Meningkatkan profesionalisme guru dan pegawai
- b. melaksanakan proses pembelajaran secara aktif dan efektif sehingga setiap siswa dapat berkembang secara optimal sesuai dengan potensi yang dimiliki.
- c. Menimbulkan semangat prestasi secara intensif kepada warga sekolah.
- d. Menimbulkan semangat penghayatan dan pengalaman ajaran agama.
- e. Melatih siswa dalam kegiatan-kegiatan intra dan ekstra kurikuler
- f. Melaksanakan lomba kemampuan santri dan santriwati

3. Tujuan pesantren al-haromain

- a. Tujuan khusus: yaitu mempersiapkan para santri untuk menjadi orang alim dalam ilmu agama yang diajarkan oleh Ustadz yang bersangkutan serta mengamalkan dalam masyarakat.
- b. Tujuan umum: yaitu membimbing anak didik agar menjadi manusia yang berkepribadian islam yang snaggup dengan ilmu agamanya menjadi mubaligh Islam dalam masyarakat dan melalui ilmu dan amalnya.

4. Profil pesantren

a. Identitas pesantren

- 1) Nama pesantren : pondok pesantren al-haromain semende darat laut
- 2) Jenjang pendidikan : madrasah tsanawiyah (MTS) dan madrasah aliyah (MA)
- 3) Status sekolah : swasta
- 4) Alamat pesantren : jl. Lintas provinsi sumatera selatan
 - a) RT/RW : -
 - b) Kode pos : 31356
 - c) Kecamatan : semende darat laut
 - d) Kabupaten/kota: muara enim
 - e) Provinsi : sumatera selatan
 - f) Negara : Indonesia
- 5) Akreditasi : B
- 6) tahun didirikan : 1985

b. kontak sekolah

- 1) nomor telepon :
- 2) nomor pax : -
- 3) email :
- 4) website : -

D. Sarana dan Prasarana Pondok Pesantren Al-Haromain

Dalam kegiatan belajar mengajar sarana dan prasarana sangat mendukung demi terciptanya tujuan pendidikan yang ingin dicapai, baik sifatnya internal maupun eksternal. Oleh karena itu, kelengkapan sarana dan prasarana ini sangat membantu guru dan santri dalam menjalankan proses belajar mengajar. Kondisi sarana dan prasarana umum Pondok Pesantren Al-Haromain Kecamatan Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jumlah Rombongan Belajar

No	Nama Kelas	Jumlah
1	Kelas Tamhidi	3 Rombongan Belajar
2	Kelas I	4 Rombongan Belajar
3	Kelas II	2 Rombongan Belajar
4	Kelas III	2 Rombongan Belajar
5	Kelas IV	2 Rombongan Belajar
6	Kelas V	2 Rombongan Belajar
7	Kelas VI	2 Rombongan Belajar

Sumber: *Pondok Pesantren Al-Haromain, Tahun 2023*

Tabel 3.2 Jumlah Ruangan Belajar

No	Nama Ruangan	Jumlah Ruangan
1	Ruang Belajar	22 Ruangan
2	Ruang Kantor	1 Ruangan
3	Ruang Guru	1 Ruangan
4	Ruang Perpustakaan	1 Ruangan
5	Ruang UKS	1 Ruangan

Tabel 3. 2 Lanjutan

6	Rumah Penjaga Pondok	2 Buah
7	Rumah Ustazah Dan Ustadz	15 Buah
8	Ruang WC	20 Buah
9	Masjid, Musholah	4 Buah

Sumber: Pondok Pesantren Al-Haromain, Tahun 2023

Tabel 3.3 Data Guru Pesantren Al-Haromain

No	Nama	Jumlah
1	Ustadz	16 Orang
2	Ustazah	16 Orang
Jumlah		32 Orang

Sumber: Pondok Pesantren Al-Haromain, Tahun 2023

Tabel 3.4 Data Santriwan Dan Santriwati Pesantren Al-Haromain

No	Tahun Pelajaran	Santriwan	Santriwati
1	2019/2020	270	275
2	2021/2022	300	310
4	2022/2023	450	500
Jumlah		1.020 Orang	1.085 Orang

Sumber: Pondok Pesantren Al-Haromain, Tahun 2023

Tabel 3.5 Kegiatan Santri Pondok Pesantren Al-Haromain

No	JAM	Jenis Kegiatan
1	04.00-05.00	Bangun pagi, mandi, tadarusan al-qur'an, sholat subuh berjamaah
2	07.30-10.30	Pelajaran kurikulum (btradisional salfi)
3	10.30-12.30	Istirahat (bebas)
4	12.30-13.00	Mandi, tadarusan, sholat dzuhur berjamaah

Tabel 3.5 Lanjutan

5	13.00-15.00	Pelajaran umum a) Tingkat Mts dan MA b) Bagi santri yang tidak mengikuti pelajaran umum Mts dan MA harus mengikuti pelajaran tradisional salafi c) TPQ dan Madrasa Diniyah
6	15.00-15.30	Sholat asar berjamaah di masjid
7	17.30-18.00	Istirahat (bebas)
8	18.00-21.30	Sholat magrib dan sholat isyak berjamaah dan dilanjutkan belajar kitab-kitab klasik

Sumber: *Pondok Pesantren Al-Haromain, Tahun 2023*

Kegiatan ini sehari-harinya dilakukan oleh para santri putra maupun putri, dalam kesehariannya pondok pesantren Al-Haromain menetapkan ta'ziran (hukuman) bagi santri yang melanggar peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh pengurus sebagai berikut:⁴

1. *Al-ma'murat* atau peraturan pondok pesantren Al-Haromain.
 - a. Semua santri wajib mengikuti pola kehidupan yang sesuai dengan ajaran Islam.
 - b. Semua santri wajib mengikuti program pendidikan secara sungguh sungguh dan penuh disiplin.
 - c. Semua santri wajib menjaga nama baik.
 - d. Semua santri wajib mengikuti sholat jama'ah
 - e. Semua santri yang pulang atau pergi wajib minta izin kecuali santri kalong.

⁴ Dokumentasi *Pondok Pesantren Al-Haromain Tahun 2022/2023*

2. *Al-manhiyat* atau larangan-larangan pondok pesantren Al-Haromain.
 - a. Semua santri putra tidak diperbolehkan keluar dari lingkungan pondok pesantren.
 - b. Semua santri putri tidak diperbolehkan keluar dari lingkungan pondok pesantren
 - c. Semua santri putra dan putri dilarang keras mencuri
 - d. Semua santri putra dan putri dilarang membawa HP kecuali Ustad dan Ustadzah
3. Pelanggaran dan sanksi.

Bagi santri yang melanggar peraturan dan tata tertib tersebut di atas maka akan diberikan sanksi mulai dari peringatan sampai dengan pengusiran sesuai dengan berat ringannya pelanggaran. Sanksi disini bertujuan untuk santri putra maupun putri taat pada peraturan pondok pesantren karena kedisiplinan waktu yang ada sebuah lembaga sangat penting untuk mencapai keberhasilan dan kesuksesan. Pengurus berperan aktif dalam hal ini karena merupakan tanggung jawab atas apa yang telah dilakukan santri, pelanggaran yang ada pada pondok pesantren Al-Haromain yakni sebagai berikut:

- a. Membaca Al-Qur'an satu juz
- b. Bagi santri putra di cukur rambut
- c. Bersih-bersih pada rumah kiai
- d. Menguras kamar mandi

Hal ini bisa menciptakan suasana yang tertib dan disiplin para santri dengan melaksanakan kewajiban dengan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan dari pengasuh dan pengurus. Pondok pesantren Al-Haromain baik putra maupun putri secara rutin dengan kegiatannya tiap hari namun terkadang tidak sesuai jadwal karena adanya suatu halangan, akan tetapi kegiatan biasanya digantikan untuk tetap bisa dijalankan secara rutin karena bagaimanapun kegiatan ini sudah menjadi kewajiban bagi santri khususnya bagi pengasuh dan pengurus dan ini merupakan kegiatan sudah semestinya dilakukan oleh para santri baik santri putra maupun santri putri yang mana kegiatannya dari pagi sampai malam.⁵

E. Logo Pondok Pesantren Al-Haromain

Logo Pondok Pesantren Al-Haromain Desa Pulau Panggung Kecamatan Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim.

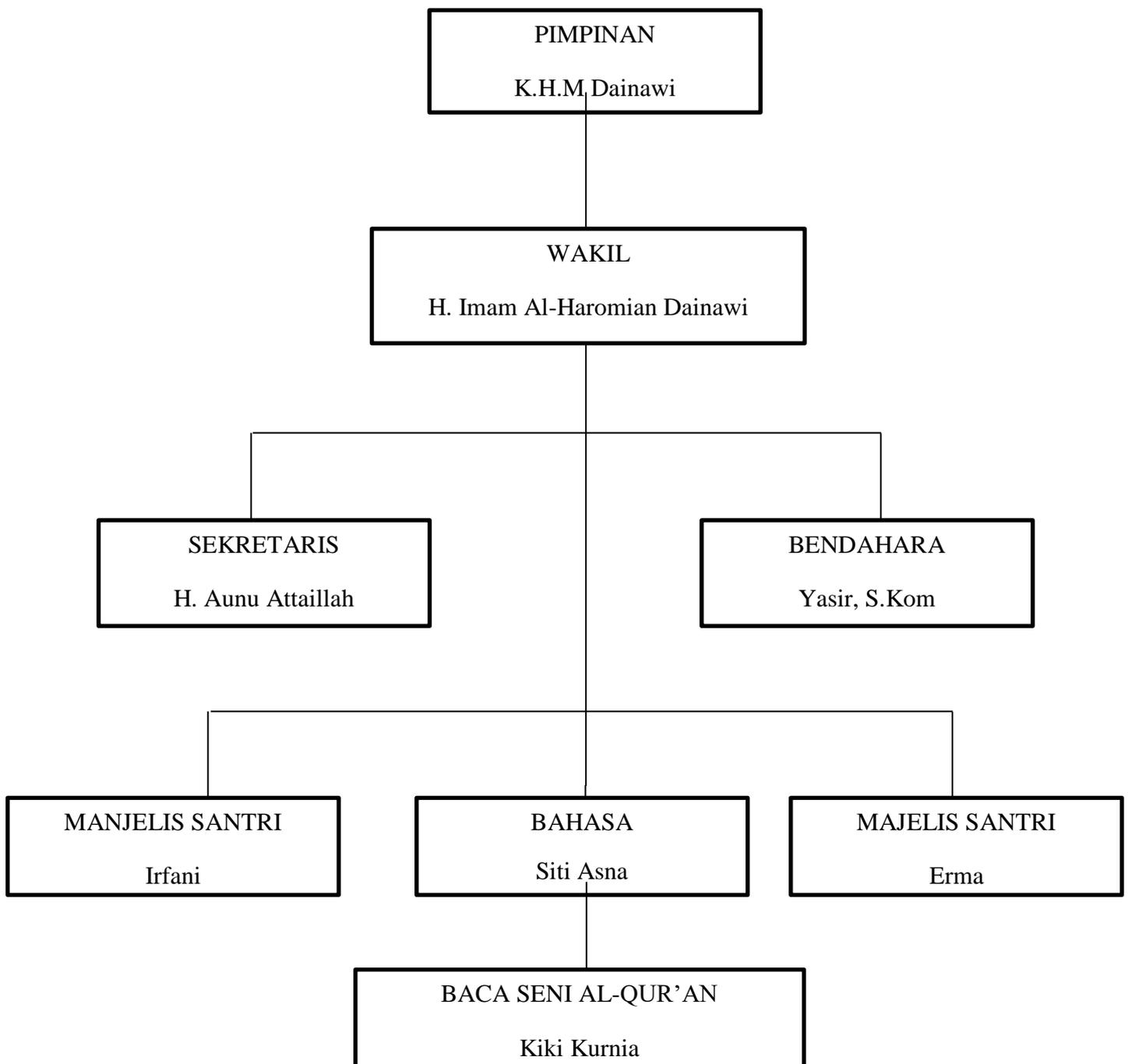
Gambar 3.1 Logo Pondok Pesantren



⁵ Dokumentasi Pondok Pesantren Al-Haromain Tahun 2022/2023

**F. Struktur Organisasi Guru Pesantren Al-Haromain Kecamatan
Semende Darat Laut Kabupaten Muara Enim**

Gambar 3.2 Struktur Pondok Pesantren Al-Haromain



1. Tugas Pokok, Fungsi Dan Wewenang Pengurus Pondok Pesantren Al-Haromain

Pada bagian struktur diatas dapat peneliti analisa bahwa pengorganisasian dakwa pesantren menggunakan spesialisasi kerja yang menggunakan garis lini. Yang dimaksud spesialisasi garis (lini) adalah:

Bahwa kekuasaan pimpinan langsung kepada kepala bagian kemudian kepala karyawan bahwanya. Masing-masing bagian berdiri sendiri dan kepala bagian menjalankan fungsi pengendalian atau pengawasan dibagiannya. Kelebihan dalam bentuk ini adalah keterpaduan kerja dan pendelegasian wewenang bisa cepat dilaksanakan. Sisi kelemahannya adalah tidak ada spesialisasi sehingga pekerjaan menjadi kurang efisien.

Tugas majelis (bagian) majelis-majelis dalam bagian struktur diatas adalah pimpinan pesantren sebagai manajer atau pimpinan yang mmeberikan tugas kepada majelis (bagian) dan staf untuk mewujudkan visi, misi serta tujuan dakwa telah ditetapkan. Sekretaris bertugas sebagai koordinator dalam administrasi. Seperti pengelolaan surat menyurat, baik surat masuk maupun surat keluar dan dibantu oleh majelis bendahara dan administrasi yang berkoordinasi dengannya.

Majelis bendahara memiliki tugas mengatur laju peredaran dana dalam organisasi dan membuat laporan pada setiap penggunaan dana. Sedangkan majelis administrasi bertugas melakukan pendataan setiap

inventaris yang dimiliki oleh organisasi, baik berupa dokumen maupun barang-barang.

Majelis pengajaran memiliki tugas yang sama dengan bidang kurikulum dalam organisasi pendidikan umum yaitu melakukan penyusunan jadwal pelajaran ataupun ujian semester.

Majelis Pembina memiliki tugas sebagai pihak bertanggungjawab atas kegiatan yang berlangsung dalam organisasi, dalam hal ini terdiri dari Koperasi, Bahasa, Seni, Baca Al-Qur'an Dan Qosidah, Putra Dan Putri.

Wali kelas memiliki tugas sebagai penanggungjawab kelas yang telah ditunjuk oleh bidang pengajaran untuk ia koordinir serta melakukan perawatan dan pengawasan serta kontrol terhadap santri yang menempati kelas tersebut.

Ustadz dan Ustazah memiliki tugas memberikan pengajaran dan pendidikan yang berisi materi-materi yang telah disusun serta di jadwalkan.

2. Keadaan Ustadz dan Santri Pondok Al-Haromain

Dalam rangka melaksanakan proses belajar mengajar dan aktivitas lainnya, pesantren Al-Haromain didukung oleh keberadaan Ustadz dan Uatazah. Dalam kehidupan sehari-hari, para ustadz yang menginap atau tinggal di pondok pesanteren juga diperlakukan seperti santri. Maksudnya mereka juga harus mematuhi segala peraturan yang ada di pondok pesantren Al-Haromain. Ustadz juga dipercaya oleh

pimpinan untuk menjadi pengurus atau biasa dikatakan Pembina dipondok pesantren, yang bertugas membina dan membimbing santri dalam kegiatan sehari-harinya. Mereka sangat segan dengan pemimpin di pondok pesantren Al-Haromain.⁶ Hubungan mereka antara ustazd dengan ustadzah yang lain maupun dengan pimpinan sangat berjalan dengan baik sekali. Namun suasana kekeluargaan yang sangat serasi ,sehingga terlihat seperti sebuah keluarga besar yang hidup tentram dan bahagia. Ustaz dan ustadzah yang menginap atau tinggal di pondok pesantren di berikan kepercayaan untuk membina santri dan santriwati yang ada dengan sistem perkamar atau perasarama. Sementara itu para santri dan santriwati yang belajar di pondok pesantren Al-Haromain memiliki latar belakang asal daerah dan pendidikan yang berbeda-beda dengan demikian secara umum mereka berasal dari tamatan sekolah dasar (SD) dan (Mts). Keadaan ini menjadi pertimbangan pesantren ini untuk menjadikan pelajar agama sebagai pelajaran pokok.

⁶,H.Riduan, Wawancara, 29 desember 2022

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Responden

Hasil penelitian adalah proses pengaturan dan pengelompokan secara baik tentang informasi suatu kegiatan berdasarkan fakta melalui usaha peneliti dalam mengolah dan menganalisa data yang diperoleh peneliti.¹ Pada penelitian ini sampel yang diambil yaitu guru pondok pesantren Al-Haromain sebanyak 35 guru pesantren, diantaranya 30 guru yang menggunakan produk tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim dan 5 orang guru pesantren yang sudah tidak menggunakan produk tabungan *wadi'ah* lagi.

Pengambilan jumlah responden yaitu menurut teori kasmadi dalam bukunya yang berjudul penelitian modern penelitian kuantitatif yang menyatakan bahwa apabila subjek kurang dari 100 lebih baik diambil semuanya, dari teori tersebut maka peneliti mengambil sampel semuanya dari jumlah populasi yang ada sehingga sampel berjumlah 30 orang.

Adapun profil responden berdasarkan jumlah guru, jenis kelamin dari responden tersebut.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h 168.

Tabel 4.1 Karakteristik Profil Responden

No	Nama	Pendidikan	Bidang Studi	Alamat
1	Kh Muhammad Dainawa	S1	Dakwah	Pulau Panggung (Di Pesantren Al-Haromain)
2	Ustad H.Ridwan	S1	Bahasa Arab	Pulau Panggung (Di Pesantren Al-Haromain)
3	Ustad H.Imam Haromain	S1	Dakwah	Pulau Panggung (Di Pesantren Al-Haromain)
4	Ustad H.Aunu Athaillah	S1	SKI	Pulau Panggung (Di Pesantren Al-Haromain)
5	Ustad Adi Hartono	S1	Dakwah	Pulau Panggung (Di Pesantren Al-Haromain)
6	Ustad Irfani	S1	Fathul Mu'in (Pondok)	Aremantai (Di luar Pondok Pesantren)
7	Ustad M.Bakri	S1	Tafsir (Pondok)	Pajar Bulan (Di luar Pondok Pesantren)
8	Ustad Muhizar	S1	Mukhtarul Hadist (Pondok)	Pajar Bulan (Di luar Pondok Pesantren)
9	Ustad Supriadi	S1	Fathul Qorib (Pondok)	Pulau Panggung (Di luar Pondok Pesantren)
10	Ustad Yandri	S1	PKN	Babatan (Di luar Pondok Pesantren)
11	Ustad Sumidi	S1	Dakwah	Pulau Panggung (Di Pesantren Al-Haromain)
12	Ustad Hakimudin Salis	S1	SKI	Pulau Panggung (Di Pesantren Al-Haromain)
13	Ustad Husni Mubarak	S1	Fathul Qorib (Pondok)	Pulau Panggung (Di Pesantren Al-Haromain)
14	Ustad Muhammad Hasan	S1	SKI	Talang Gudang (Di luar Pondok Pesantren)
15	Ustad Nurman	S1	Tareh (Pondok)	Pulau Panggung (Di luar Pondok)

				Pesantren)
--	--	--	--	------------

Tabel 4.1 Lanjutan

16	Ustad Muhammad Ajran	S1	Tasrif (Pondok)	Datar Lebar (Di luar Pondok Pesantren)
17	Ustad Yasser Azka	S1	TIK	Pulau Panggung (Di Pesantren Al-Haromain)
18	Hj Nurkasmawati	S1	Fiqh	Pulau Panggung (Di Pesantren Al-Haromain)
19	Ustazah Hakimah	S1	Ulumul Qur'an	Pulau Panggung (Di Pesantren Al-Haromain)
20	Ustazah Kiki Kurnia	S1	Tahfidz	Pulau Panggung (Di Pesantren Al-Haromain)
21	Ustazah Nirmawati	S1	Fiqh	Pulau Panggung (Di Pesantren Al-Haromain)
22	Ustazah Siti Asna	S1	Bahasa Arab	Pulau Panggung (Di Pesantren Al-Haromain)
23	Ustazah Rindah Ayu	MAN	Hadist Arbain	Pulau Panggung (Di Pesantren Al-Haromain)
24	Ustazah Miftahul Jannah	S1	Akhlak	Talang Gudang (Di luar Pondok Pesantren)
25	Ustazah Eva Husna	S1	Qiroah Rosidah	Talang Gudang (Di luar Pondok Pesantren)
26	Ustazah Burda	S1	Tareh (Pondok)	Pulau Panggung (Di Pesantren Al-Haromain)
27	Ustazah Novi Hariani	S1	PAI	Sinar Baru (Di luar Pondok Pesantren)
28	Ustazah Rahima	MAN	Tamhidi	Tenam Bungkuk (Di luar Pondok Pesantren)
29	Ustazah Rikawati	MAN	Tamhidi	Palak Tanah (Di luar Pondok Pesantren)
30	Ustazah Eli Herawati	MAN	Mufrodat	Tunggul Bute (Diluar Pondok Pesantren)
31	Ustazah Kaidah Ikawanah	S1	Ulumul Qur'an	Batu Surau (Di luar

				Pondok Pesantren)
--	--	--	--	-------------------

Tabel 4.1 Lanjutan

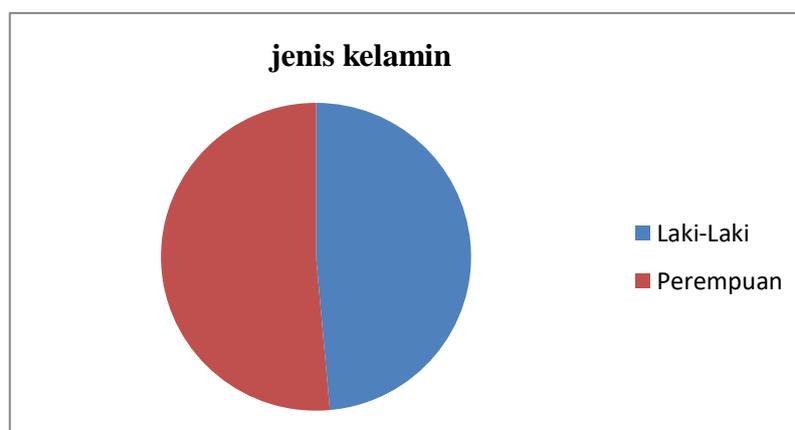
32	Ustazah Sinta Nuraini	MAN	Tu	Aremantai (Di Luar Pondok Pesantren)
33	Ustazah Ida Mahmuda	MAN	Hadist	Talang Guda (Di Luar Pondok Pesantren)
34	Ustazah Sibgho	S1	UKS	Pulau Panggung (Dipesantren Al-Haromain)
35	Ustazah Hujjatun Beleggaha	Lc	Tiwalah	Pulau Panggung (Dipesantren Al-Haromain)

Sumber: Data guru pesantren al-haromain diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, menunjukkan bahwa guru pesantren Al-Haromain sebanyak 35 orang guru. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi responden pada penelitian ini guru pesantren Al-Haromain yang dimana terdapat sampelnya sebanyak 30 orang guru.

Gambar 4.1

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Guru Pesantren Al-Haromain		Jumlah
	L	P	
1	L	P	
2	17	18	35
Jumlah	35		

(Sumber : Data di olah 2023)

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa dari 33 guru pesantren Al-Haromain, terdapat 17 guru berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 18 guru yang berjenis kelamin perempuan.

2. Analisis Data

a. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian data penelitian dari para responden. Dasar pengambilan uji validitas pearson dilihat dari perbandingan r Hitung dengan r Tabel. Jika r hitung $>$ r tabel pada taraf signifikansi yang diambil yaitu 0,05, maka kuesioner dinyatakan valid, dan jika r hitung $<$ dari r tabel pada taraf signifikansi yang diambil yaitu 0,05, maka dinyatakan tidak valid.²

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h 12

Hasil r hitung di bandingkan dengan r tabel dimana (df) = $n-2$ dengan sig 5% Maka (df) = $30-2 = 28$, di dapat r tabel sebesar 0,361. Jika, r hitung $>$ r tabel maka suatu pernyataan valid dan sebaliknya. Uji validitas menggunakan rumus korelasi product moment. Berikut hasil dari pengujian validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
P1	0,535	0,361	<i>Valid</i>
P2	0,721	0,361	<i>Valid</i>
P3	0,714	0,361	<i>Valid</i>
P4	0,689	0,361	<i>Valid</i>
P5	0,574	0,361	<i>Valid</i>
P6	0,492	0,361	<i>Valid</i>
P7	0,874	0,361	<i>Valid</i>
P8	0,703	0,361	<i>Valid</i>
P9	0,628	0,361	<i>Valid</i>
P10	0,644	0,361	<i>Valid</i>
P11	0,705	0,361	<i>Valid</i>
P12	0,903	0,361	<i>Valid</i>
P13	0,881	0,361	<i>Valid</i>
P14	0,700	0,361	<i>Valid</i>

Sumber : data di olah 2032

Berdasarkan tabel 4.3 Hasil dari uji validitas variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukkan bahwa semua pernyataan dari kuesioner variabel X1 dinyatakan valid karena hasil dari r hitung lebih besar dari nilai r tabel 0,361 dengan signifikansi kurang dari 0,05.

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas Variabel Produk (X2)

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
P1	0,658	0,361	<i>Valid</i>
P2	0,637	0,361	<i>Valid</i>
P3	0,565	0,361	<i>Valid</i>
P4	0,808	0,361	<i>Valid</i>
P5	0,685	0,361	<i>Valid</i>
P6	0,835	0,361	<i>Valid</i>
P7	0,863	0,361	<i>Valid</i>
P8	0,744	0,361	<i>Valid</i>
P9	0,853	0,361	<i>Valid</i>
P10	0,820	0,361	<i>Valid</i>

Sumber : data di olah 2023

Berdasarkan tabel 4.4 Hasil dari uji validitas variabel Produk (X2) menunjukkan bahwa semua pernyataan dari kuesioner variabel X2 dinyatakan valid karena hasil dari r hitung lebih besar dari nilai r tabel 0,361 dengan signifikansi kurang dari 0,05

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
P1	0,885	0,361	<i>Valid</i>
P2	0,923	0,361	<i>Valid</i>
P3	0,908	0,361	<i>Valid</i>
P4	0,908	0,361	<i>Valid</i>
P5	0,724	0,361	<i>Valid</i>
P6	0,862	0,361	<i>Valid</i>

Sumber : Data di olah 2023

Berdasarkan tabel 4.5 Hasil dari uji validitas Kepuasan (Y) menunjukkan bahwa semua pernyataan dari kuesioner variabel Kepuasan (Y) dinyatakan valid karena hasil dari r hitung lebih besar dari nilai r tabel 0,361 dengan signifikansi kurang dari 0,05.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang-ulang.³ Dasar pengambilan uji reliabilitas *cronbach alpha* menurut wiratna sujarweni, kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* >0,60. Hasil pengujian uji reliabilitas dengan

³ Rully Indrawan Dan Poppy Yuniawati, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan Dan Pendidikan*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2017), h 21.

menggunakan SPSS 26 untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Croanbach's alpha	Kesimpulan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,920	<i>Reliabel</i>
2	Produk (X2)	0,908	<i>Reliabel</i>
3	Kepuasan (Y)	0,928	<i>Reliabel</i>

Sumber : data primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* atas variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,920, Produk sebesar 0,908, Kepuasan sebesar 0,928. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliable karena mempunyai nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pernyataan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

3. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan kegiatan yang digunakan untuk menguji data variabel bebas pada variabel terikat apakah mengikuti distribusi normal atau tidak pada persamaan regresi yang dihasilkan. Berdasarkan hasil dari tabel *One Sampel Kolmogrov-Smirnov* diperoleh angka probabilitas atau *Asymp Sig.*

(2-tailed). Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 atau menggunakan taraf signifikansi 5%.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas, menggunakan pedoman sebagai berikut:

- 1) Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas < 0,05, maka distribusi data adalah tidak normal.
- 2) Nilai Sig. atau signifikansi nilai probabilitas > 0,05, maka distribusi data adalah normal.

Tabel 4.7 Hasil Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual	
N		30	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.35136166	
Most Extreme Differences	Absolute	.207	
	Positive	.207	
	Negative	-.125	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.137 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.128
		Upper Bound	.146

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

(Sumber: data primer diolah 2023)

Melihat pada tabel 4.7 data dalam penelitian ini memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,146 ($0,146 > 0,05$) artinya, data dalam penelitian ini merupakan data yang berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi terjadinya multikolinieritas dilakukan dengan melihat apakah nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10, maka tidak terjadi multikolinieritas. Berikut adalah hasil pengujian dengan uji multikolinieritas.

Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.		
1	(Constant)	1.143	2.623		.436	.666		
	Kualitas Pelayanan	.226	.087	.476	2.603	.015	.240	4.164
	Produk	.273	.114	.439	2.400	.024	.240	4.164

a. Dependent Variable: Kepuasan
(Sumber: data primer diolah 2023)

Hasil tabel 4.8 diatas perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (FIV) menunjukkan VIF Kualitas Pelayanan sebesar 4,164, VIF Produk sebesar 4,164. Ini menunjukkan tidak ada satu variabel independen pun yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variabel independen dalam model regresi. Hasil perhitungan juga menunjukkan nilai tolerance masing-masing variabel yaitu Kualitas Pelayanan 0,240, Produk 0,240. Ini berarti menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai tolerance kurang dari 0,10.

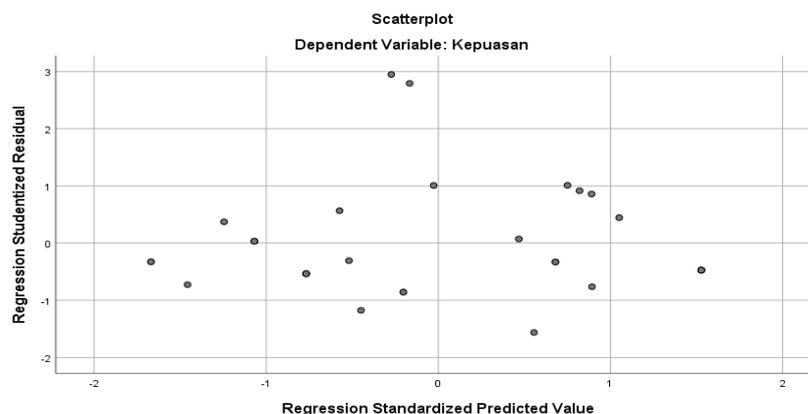
Maka menurut nilai tolerance tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas.

Dalam penelitian ini cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dengan melakukan uji scatter plot, uji heterokedastisitas dengan menggunakan uji. Dalam pengambilan keputusan dalam uji heterokedastisitas grafik scatterplot yaitu jika terdapat pada pola yang teratur pada grafik, maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi heterokedastisitas. Berikut ini adalah hasil uji heterokedastisitas.

Gambar 4.2 Scatter Plot



(sumber: data primer diolah 2023)

Berdasarkan gambar 4.1 terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak baik diatas maupun dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi. Dengan kata lain model regresi ini layak dipakai untuk variabel Kualitas Pelayanan, Produk, terhadap Kepuasan.

4. Analisis regresi linier berganda

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Analisis ini berguna untuk mengetahui pengaruh antar variabel terikat atau dependen terhadap variabel bebas atau independe. Analisis ini juga untuk mengetahui variabel manakah yang paling berpengaruh diantara variabel-variabel lain, dimana variabel yang digunakan dalam penelitian ini lebih dari satu. Untuk menentukan persamaan regresi maka dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Hasil Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.143	2.623		.436	.666
	Kualitas Pelayanan	.226	.087	.476	2.603	.015
	Produk	.273	.114	.439	2.400	.024

a. Dependent Variable: Kepuasan

(Sumber: data primer diolah 2023)

Berdasarkan 4.8 diatas dapat diperoleh linier berganda sebagai berikut:

a. Model regresi linier berganda

Adapun bentuk persamaannya yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 1,143 + 0,226(X_1) + 0,273(X_2) + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan

(X₁) = Kualitas Pelayanan

(X₂) = Produk

e = Error

b. Analisis model regresi linier berganda

Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS, dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta (a) adalah menunjukkan besarnya nilai Kepuasan (Y). Hal ini menyatakan bahwa jika tidak ada variabel Kualitas Pelayanan dan Produk maka nilai variabel Kepuasan sebesar 1,143.
- 2) Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X₁) sebesar 0,226 maka menyatakan bahwa adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan guru pesantren Al-Haromain, jika semakin baik Kualitas Pelayanan maka Kepuasan akan meningkat positif.
- 3) Koefisien regresi variabel Produk (X₂) sebesar 0,273 maka menyatakan bahwa adanya pengaruh antara Produk terhadap

Kepuasan guru pesantren Al-Haromain, jika semakin baik Produk maka Kepuasan akan meningkat positif.

5. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan wadi'ah di BSI KCP Tanjung Enim, maka hipotesisnya sebagai berikut:

- H1 :Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan wadi'ah di BSI KCP Tanjung Enim
- H2 :Produk berpengaruh terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan wadi'ah di BSI KCP Tanjung Enim
- H3 :Kualitas pelayanan dan produk berpengaruh terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan wadi'ah di BSI KCP Tanjung Enim

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan produk berpengaruh terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan wadi'ah di BSI KCP Tanjung Enim. Adapun langkah-langkah dalam pengujian hipotesis sebagai berikut:

a. Uji statistik t atau Uji Persial

Uji persial merupakan pengujian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (X_1) Kualitas Pelayanan dan (X_2) Produk secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Y) Kepuasan.

Pengujian ini menggunakan output dari tabel coefficients dengan dasar pengambilan keputusan terhadap t ialah, jika nilai sig $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen atau hipotesis diterima, namun jika nilai sig $> 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atau hipotesis ditolak. Hasil uji t dalam penelitian ini di tunjukan dalam tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.10 Uji t/Uji Persial

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.143	2.623		.436	.666
	Kualitas Pelayanan	.226	.087	.476	2.603	.015
	Produk	.273	.114	.439	2.400	.024

a. Dependent Variable: Kepuasan

(Sumber: data primer diolah 2023)

Melihat output SPSS pada tabel 4.10 koefisien pada uji-t diatas dan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} sebesar 2,052 yang diperoleh dari tabel t dengan $df = n-k$ (30-3) yaitu 27 dan alpha 0,05. Berikut pembahasan dari uji persial antara dimensi Kualitas Pelayanan, Produk terhadap Kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan wadi'ah di BSI KCP Tanjung Enim.

1) Pengujian Hipotesis Variabel X_1

Berdasarkan hasil uji hipotesis t untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan (Y) menunjukkan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,603 > 2,052$) dan nilai signifikan yaitu $0,015 < 0,05$. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_1 memiliki hubungan yang searah dengan Y . Maka kesimpulan yang diambil adalah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim.

2) Pengujian Hipotesis Variabel X_2

Berdasarkan hasil uji hipotesis t untuk variabel Produk (X_2) terhadap Kepuasan (Y) t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,400 > 2,052$) dan nilai signifikan yaitu $0,024 < 0,05$. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_2 memiliki hubungan yang searah dengan Y . Maka kesimpulan yang diambil adalah

Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim.

b. Uji f atau Uji Simultan

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Kriteria dalam uji f adalah sebagai berikut:

- 1) Taraf signifikansi = 0,05
- 2) H_{10} akan ditolak jika $f_{hitung} > f_{tabel}$, artinya variabel independen (X) secara simultan memiliki pengaruh signifikansi terhadap variabel dependen (Y)

Tabel 4.11 Uji f/Uji Simultan

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	191.341	2	95.670	48.775	.000 ^b
	Residual	52.959	27	1.961		
	Total	244.300	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Produk, Kualitas Pelayanan
(sumber: data primer yang diolah 2023)

Hasil tabel 4.11 pengujian ini dilakukan dengan menetapkan tingkat signifikansi 0,05 atau 5%. Berdasarkan tabel statistic diatas, F hitung sebesar 48.775, sedangkan F tabel ditentukan dengan menggunakan $\alpha=5\%$, $df_1 = k-1$, dan $df_2 = k,n-k$

(n =jumlah responden, k =jumlah variabel) sedangkan $df_2 = 30 - 3 = 27$, maka diperoleh nilai F tabel sebesar 2,960

Sehingga dapat disimpulkan bahwa F hitung sebesar $48,775 > F$ tabel 2,960, artinya bahwa H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa variabel bebas yang berupa pengaruh kualitas pelayanan dan produk secara simultan atau secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat yakni kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

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 4.12 Uji Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.885 ^a	.783	.767	1.40052

a. Predictors: (Constant), Produk, Kualitas Pelayanan
(Sumber: data primer diolah 2023)

Dari hasil kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan

tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim, pada tabel 4.12 menunjukkan nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,783. Hal ini Kualitas Pelayanan (X1) dan Produk (X2) mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 78,3% terhadap variabel terikat (Y) Kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim, sedangkan sisanya sebesar 21,7% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian.

B. Pembahasan

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti buat berdasarkan fakta yang ditemukan peneliti dilapangan dan agar tidak menyimpang dari fokus penelitian maka disajikan pembahasan. Dalam penjelasan yang peneliti sajikan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan guru pesantren al-haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI (KCP) Tanjung Enim ini, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman Zaithanl yang dikutip oleh Endrawita E dimana kualitas pelayanan (*service quality*) adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima, *service quality* dapat diketahui

dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.⁴

Dari hasil analisis data diperoleh nilai koefisien variabel (X_1) sebesar dan nilai t hitung $>$ t tabel yaitu ($2,603 > 2,052$) dengan tingkat signifikansi $0,015 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan berarah positif sehingga apabila terjadi peningkatan kualitas pelayanan akan menambah kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim. Oleh karena itu, hipotesis penelitian diterima.

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa kualitas pelayanan sangat penting untuk dimiliki setiap orang. Karena tinggi rendahnya kualitas pelayanan menentukan baik buruknya kepuasan, maka semakin baik pula kualitas yang dimiliki oleh sumber daya manusia tersebut.

2. Pengaruh produk terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim

Berdasarkan penjelasan yang peneliti sajikan mengenai pengaruh produk terhadap kepuasan guru pesantren al-haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI (KCP) Tanjung Enim ini, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Philip Kotler yang dikutip oleh Handi Irawan dimana produk adalah suatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk

⁴Endrawita E, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah", *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, Vol 1, No, 4 (2018), h 160

digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.⁵

Dari hasil analisis data diperoleh nilai koefisien variabel (X₂) dan nilai t hitung > t tabel yaitu, (2,400 > 2,052) dengan tingkat signifikansi 0,024 < 0,05. Dapat dikatakan bahwa hubungan produk dengan kepuasan berarah positif sehingga apabila terjadi peningkatan produk akan menambah kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim. Oleh karena itu, hipotesis penelitian diterima.

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa seorang karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan, baik di perusahaan swasta maupun instansi pemerintah, tentunya berharap akan memperoleh penghasilan yang cukup guna memenuhi kebutuhan yang paling dasar yaitu kebutuhan psikologis atau kebutuhan untuk hidup akan sandang, atau kebutuhan akan pangan dan perumahan maupun kebutuhannya lainnya.

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dari variabel kualitas pelayanan, produk terhadap kepuasan. Dapat diketahui F hitung sebesar 48,775 lebih besar dari pada F tabel 2,960 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Oleh

⁵ Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elek Media Komputindo, 2002), h 45

karena itu, tingkat probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05 dengan menggunakan taraf signifikansi secara bersama-sama dari kualitas pelayanan, produk kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim.

Kemudian dari hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa R-square sebesar 0,783. Hal ini kualitas pelayanan (X1) dan produk (X2) mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 78,3% terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim. Sedangkan sisanya 21,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model atau tidak digunakan dalam penelitian ini. Sehingga dapat diketahui bahwa kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan, produk berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, produk terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim serta didukung teori-teori yang melandasi pada bab-bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim. Pengaruh yang diberikan variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan (Y) adalah signifikansi hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung 2,603 lebih besar dari t tabel 2,052 serta nilai sig yang diperoleh yaitu 0,015 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin bagus juga kepuasan nasabah.
2. Produk berpengaruh terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim. Pengaruh yang diberikan variabel produk (X_2) terhadap kepuasan (Y) adalah signifikan, hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung 2,400 lebih besar dari t tabel 2,052 serta nilai sig yang diperoleh yaitu 0,024 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin

bagus produk yang diberikan kepada nasabah maka semakin tinggi juga kepuasan nasabah.

3. Kualitas pelayanan dan produk berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan guru pesantren Al-Haromain dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI KCP Tanjung Enim. Pengaruh yang diberikan variabel kualitas pelayanan (X_1) produk (X_2) terhadap kepuasan (Y) adalah signifikansi hal ini dapat dilihat dari nilai f hitung sebesar 48,775 lebih besar dari f tabel 2,960 dengan probabilitas alpha 0,000 ($\text{sig} < 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dan semakin bagus produk yang diberikan karyawan maka semakin tinggi dan bagus juga kepuasan yang diberikan kepada nasabah.

B. Saran

Dalam penelitian ini tentunya masih banyak kekurangan, baik keterbatasan waktu, keterbatasan data, keterbatasan penulisan dari penulis sendiri, agar dapat memperoleh hasil yang lebih baik dan lebih mendalam. Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat yaitu:

1. Bagi guru pesantren Al-Haromain hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pemahaman, pengetahuan, serta ketrampilan individu terhadap kualitas pelayanan dan produk yang ada di BSI (KCP) Tanjung Enim. Sehingga meningkatkan kepuasan dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI

(KCP) Tanjung Enim sebagai mediator pengembangan kehidupan ekonomi karena berlandaskan prinsip Islam.

2. Bagi IAIN Curup untuk akademik diharapkan dapat dijadikan sebagai literature pustaka atau referensi dalam membuat karya ilmiah selanjutnya guna mengembangkan ilmu perbankan syariah khususnya dalam peningkatan pemahaman kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan cakupan populasi yang lebih luas lagi dan hanya menggunakan dua variabel independen, tetapi bisa menggunakan faktor-faktor lain sebagai variabel independen lain yang memiliki hubungan terhadap kepuasan dalam penggunaan tabungan *wadi'ah* di BSI.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arifin Johan, *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Press, 2009.
- Kurniawan Arief Adhy, *Pengantar Statistic*, Jawa Tengah :CV. Zt Corpora, 2021.
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2014*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2015.
- _____*Pemasaran Bank Edisi Revisi*, Jakarta : Kencana, 2008.
- _____*Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2014*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2015.
- Mudrika Zein, *Path Analysis Faktor Dominan Penentu Rasa Percaya Diri Teori Dan Riset*, Malang: CV. Literasi Nusantara Abdi, 2022.
- Nikolaus Duli. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan Jelas*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019.
- Nurul Ihsan Hasan, *Perbankan Syariah* Ciputat: Press Group, 2014.
- Nurnasrina dan Adiyes Putra P, *Kegiatan Usaha Bank Syariah*, Yogyakarta: Kalimedia, 2018.
- Rangkuti Freddy, *Customer Servive Satisfaction &Call Center Berdasarkan Iso 9001*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta CV, 2017.
- _____*,Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta CV, 2019.
- _____*,Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*,Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sujerweni, *Metode Penelitian Bisnis Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018.
- Samsu, *Teori Dan Aplikasi Penelian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development*, Jambi: Pustaka, 2017.

- Sukmadinata Nana Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Suhadi dan Siti Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan: Kompetensi Dan Praktiknya*, Jakarta: Bumi Aksara, 2017.
- Tjiptono, *Service, Management: mewujudkan layanan prima*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014.
- Umam Khaerul, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2016.
- Wardani Dian Kusuma, *Pengujian Hipotesis (Deskriptif, Komparatif Dan Asosiatif)*, Jombang: LPPM Universitas KH.A Wahab Hasbullah, 2020.
- Zeithaml Parasuraman, *Konsumen Dan PelayananPrima*, Yogyakarta: Gavamedia, 2014.

Jurnal

- Chan, Edward Syafruddin Dan Shabri Abdul Majid. “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Pada Produk Apple Di Banda Aceh”. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi, Fak. Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Syariah Kuala*, Vol. 8, No.3, (2018).
- Endrawita E. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Taungan Bank BRI Cabang Simpang Empat”. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, Vol 1, No, 4 (2018).
- Hamdun Edy Kusndi, “Pengaruh Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Roti Fatimah Bakery Di Situbondo”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH* Vol. 14, No. 2 (2016).
- Justisiani Eka Indah, “Presepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal Dan Komunikasi Nonverbal “ *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 2, No. 3, (2014).
- Nining Wahyuningsih. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat”. *Jurnal Al-Amwal*, Vol 10, No, 2 (2018).

Setiawan D, dan Masdupi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Taplus BNI Cabang Solok, Tesis Program Magister Manajemen Universitas Negeri Padang”. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis Dan Public*, Vol 4, No, 1 (2019).

Sulhan dan Ely Siswanto. “Manajemen Bank Konvensional dan Syariah”. *Jurnal Ekonomi : UIN Malang-Press*, (2008).

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.04/PP.00.09/01/2023

Pada hari ini Kamis Tanggal 19 Bulan Januari Tahun 2023 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Muhammad Permata Sari / 19631065
 Prodi / Fakultas : Perbankan / Syaria'ah & Ekonomi Islam
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Perilaku Perilaku RUSANTON AL-BAROMAN Terhadap Kepuasan Produk Tabungan BSI KOP MURAH

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : DARMA SYAH

Calon Pembimbing I : Hendrianto, MA

Calon Pembimbing II : Rahman Rafiq, M.E

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

1. lebih di jelaskan lagi masalah Judul variabel X dan Y agar lebih jelas tujuan dari penelitian tersebut
2. tentukan masalah dalam proposal di latar belakang
3. Perbaiki bab tesis agar lebih jelas & cantumkan lebih banyak masalah tabungan syariah itu apa saja
4. Jelaskan novelty dari penelitian lain itu apa yang membedakan penelitian anda dengan penelitian lain
5. Pubah lagi kebahasaan

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 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 19 bulan 1 tahun 2023, 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, 19 - 01 - 2023

Moderator

Darman Syah

Calon Pembimbing I

Hendrianto, MA
 NIP.

Calon Pembimbing II

Rahman Rafiq, M.E
 NIP. 198312212009012009

NB : Hasil berita acara yang sudah ditandatangani 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



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Nomor : UG/In.34/FS/PP.00.9/02/2023

Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II
PENULISAN SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

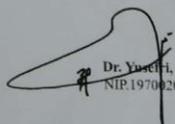
- Menimbang : 1. Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk dosen pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
2. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi 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: 019558/B.II/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor: 0318/In.34/2/KP.07.6/05/2022 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Menunjuk saudara:
- Pertama : 1. Hendrianto, MA NIP. 2021068701
2. Rahman Arifin, M.E NIP. 198812212019031009
- Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:
- NAMA : Mia Permata Sari
NIM : 19631065
PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syariah (PS)/Syariah dan Ekonomi Islam
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Guru Pesantren Al-Haromain dalam Penggunaan Tabungan Wadi'ah di BSI KCP Muara Enim
- Kedua : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium 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 : 13 Februari 2023

Dekan,


Dr. Yusuf H. M. Ag
NIP.197002021998031007

- Tembusan :
1. Ka.Biro AU. AK IAIN Curup
 2. Pembimbing I dan II
 3. Bendahara IAIN Curup
 4. Kabag AU/AK IAIN Curup
 5. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
 6. Arsip/Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup dan yang bersangkutan



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

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sei@iaincurup.ac.id

Nomor : 362./In.34/FS/PP.00.9/05/2023 Curup, 30 Mei 2023
Lamp : Proposal dan Instrumen
Hal : **Rekomendasi Izin Penelitian**

Kepada Yth,
Pimpinan Pondok Pesantren Al-Haromain
Di-
Muara Enim

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

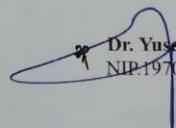
Nama : Mia Permata Sari
Nomor Induk Mahasiswa : 19631065
Progran Studi : Perbankan Syari'ah (PS)
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Guru Pesantren Al-Haromain dalam Penggunaan Tabungan Wadi'ah di BSI (KCP) Muara Enim
Waktu Penelitian : 30 Mei 2023 Sampai Dengan 30 Juli 2023
Tempat Penelitian : Pondok Pesantren Al-Haromain, Kec. Semende Darat Laut, Kab. Muara Enim, Prov. Sumatera Selatan

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerja sama dan izinnya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dekan,


Dr. Yusufri, M.Ag
NIP.197002021998031007

PONDOK PESANTREN
AL-HAROMAIN
AL-ISLAMY-PULAU PANGGUNG
KEC.SEMENDE DARAT LAUT
KAB. MUARA ENIM
SUMATERA SELATAN



معهد الحرمين الاسلامي
فلوئسكوئق سمند
سومطره الجنوبية اندونيسيا

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN

Nomor : 082/SRT/PP.AH/V1/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : KH.M. DAINAWI
Jabatan : Pimpinan Pondok Pesantren Al-Haromain
Alamat : Komplek Pondok Pesantren Al-Haromain, Pulau Panggung Kec.
Semende Darat Laut, Kab. Muara Enim Sumatera Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa nama berikut ini :

Nama : Mia Permata Sari
NIM : 19631065
Prodi : Perbankan Syari'ah (PS)
Alamat : Desa Pajar Bulan

Untuk melakukan penelitian di Komplek Pondok Pesantren Al-Haromain terhitung dari tanggal 12 Juni sampai tanggal 14 Juni dengan judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Guru Pesantren Al-Haromain dalam Penggunaan Tabungan Wadi'ah Di BSI (KSP) Muara Enim.**

Demikianlah surat pemberian izin penelitian ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pulau Panggung, 14 Juni 2023

Mengetahui

Pimpinan Pondok Pesantren





IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : Mia Permata Sari
 NIM : 19631065
 FAKULTAS/PRODI : Sastra dan Ekonomi Islam / Perbankan Syariah
 PEMBIMBING I : Herdianto, MA
 PEMBIMBING II : Zakaria Anis, M.E
 JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Guru Keamiran Al-Haramain dalam Pengurusan Tabungan Wadiah di BSI (KCP) Muara Enim

- * Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing 1 atau pembimbing 2;
- * Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing 1 minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;
- * Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diajukan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.



IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : Mia Permata Sari
 NIM : 19631065
 FAKULTAS/PRODI : Sastra dan Ekonomi Islam / Perbankan Syariah
 PEMBIMBING I : Herdianto, MA
 PEMBIMBING II : Zakaria Anis, M.E
 JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Guru Keamiran Al-Haramain dalam Pengurusan Tabungan Wadiah di BSI (KCP) Muara Enim

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.

Pembimbing I:
 Herdianto, MA
 NIP. 304106-8701

Pembimbing II:
 Zakaria Anis, M.E
 NIP. 198812219019031009



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1	14 / 2023 / 02	1. Perubahan definisi Orasional 2. Penambahan Ajar At-Our'an di Latar belakang (BAB I)		
2	14 / 2023 / 05	Revisi BAB I Tambahan Pembacaan Penjelasan keadaaan di bagian literature (ACC BAB I)		
3	13 / 2023 / 05	Revisi BAB II - III Indikator Produktif Uraian		
4	26 / 2023 / 05	ACC BAB II - III dan Kuesioner		
5	05 / 2023 / 07	Perbaikan BAB IV		
6	10 / 2023 / 07	ACC Ujian Sidang Stripet		
7				
8				



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1	6 / 2023 / 02	Perbaikan Judul dan Sistematika Penulisan (BAB I)		
2	16 / 2023 / 02	ACC KRS I		
3	20 / 2023 / 02	Revisi kepengantar KRS II		
4	21 / 2023 / 02	Revisi KRS II Pemb. KRS II		
5	09 / 2023 / 03	ACC KRS II - III		
6	25 / 2023 / 05	ACC kepengantar		
7	26 / 2023 / 06	ACC BAB IV, V, VI		
8	27 / 2023 / 06	ACC Ujian		

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN GURU PESANTREN AL-HAROMAIN DALAM PENGUNAKAN TABUNGAN *WADI'AH* DI BSI KCP TANJUNG ENIM

Petunjuk pengisian kuesioner:

1. Sebelum Anda menjawab daftar pertanyaan yang telah disiapkan, isilah terlebih dahulu identitas yang telah disediakan.
2. Bacalah dengan baik setiap pertanyaan, kemudian beri tanda (✓) pada jawaban yang dianggap paling tepat.
3. Isilah angket dengan jujur dan penuh ketelitian. Dan terimakasih telah bersedia mengisi kuesioner ini.
4. Penilaian untuk skor adalah:
 - 1=Sangat Tidak Setuju
 - 2=Tidak Setuju
 - 3=Netral
 - 4=Setuju
 - 5=Sangat Setuju
5. Ada lima Alternative jawaban, yaitu:
 - STS= Sangat Tidak Setuju
 - TS = Tidak Setuju
 - CS = Cukup Setuju
 - N =Netral
 - SS = Sangat Setuju

Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Usia Responden :
3. Jenis Kelamin :
4. Pekerjaan :

1. Kualitas Pelayanan

Reability (kehandalan)						
No	Pernyataan	Skor				
		SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan bank syariah KCP Tanjung Enim, memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah					
2	Karyawan bank syariah KCP Tanjung Enim selalu siap untuk melayani nasabah setiap waktu					
3	Akses layanan bank syariah KCP Tanjung Enim mudah dan tepat waktu					
Responsiveness (ketanggapan)						
No	Pertanyaan	Skor				
		SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan bank syariah KCP Tanjung Enim memberikan informasi pelayanan yang jelas					
2	Karyawan bank syariah KCP Tanjung Enim cepat dalam menanggapi keluhan nasabah					

3	Karyawan bank syariah KCP Tanjung Enim selalu bersedia membantu bila nasabah dalam kesulitan					
Assurance (jaminan)						
No	Pertanyaan	Skor				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi di bank syariah KCP Tanjung Enim					
2	Komunikasi antara nasabah dan karyawan bank syariah KCP Tanjung Enim berjalan dengan baik					
3	Bank syariah KCP Tanjung Enim menjamin kerahasiaan tabungan nasabah					
Empaty (empati)						
No	Pertanyaan	Skor				
		SS	S	N	TS	STS
1	karyawan bank syariah KCP Tanjung Enim memeberikan jam pelayanan sesuai kebutuhan nasabah					
2	Karyawan bank syariah Tanjung Enim berusaha memberikan solusi yang terbaik terhadap masalah yang nasabah hadapi					

Tangible (bukti fisik)						
No	Pernyataan	Skor				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bank syariah Indonesia KCP Tanjung Enim memiliki gedung yang representatif (serbaguna) dan islami					
2	Bank syariah Indonesia KCP Tanjung Enim memiliki sarana dan prasarana yang lengkap					
3	Kondisi ruangan bank selalu tertata rapi dan bersih					

2. Produk

Kinerja						
No	Pernyataan	Skor				
		SS	S	N	TS	STS
1	Produk tabungan <i>wadi'ah</i> memberikan kemudahan persyaratan dalam proses pembukaan awal					
2	Produk tabungan <i>wadi'ah</i> memiliki setoran awal yang ringan					
Daya tahan						
No	Pernyataan	Skor				
		SS	S	N	TS	STS
1	Produk tabungan <i>wadi'ah</i> memiliki jangka waktu yang fleksibel dalam menabung berdasarkan kesepakatan					

2	Produk tabungan <i>wadi'ah</i> terjamin menjalankan prinsip-prinsip syariah					
Keistimewaan						
No	Pernyataan	Skor				
		SS	S	N	TS	STS
1	Produk tabungan <i>wadi'ah</i> bebas dari biaya administrasi tiap bulannya					
2	Produk tabungan <i>wadi'ah</i> tidak memperoleh bagi hasil tetapi mendapatkan bonus					
Kehandalan						
No	Pernyataan	Skor				
		SS	S	N	TS	STS
1	Produk tabungan <i>wadi'ah</i> memberikan kepuasan bagi nasabah					
2	Produk tabungan <i>wadi'ah</i> dapat di gunakan nasabah untuk investasi jangka panjang					
Kesesuaiaan						
No	Pernyataan	Skor				
		SS	S	N	TS	STS
1	Produk tabungan <i>wadi'ah</i> sesuai dengan kebutuhan nasabah					
2	produk tabungan <i>wadi'ah</i> berdampak baik bagi nasabah					

3. Kepuasan

Kesesuaian Harapan						
No	Pernyataan	Skor				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Karyawan bank syariah KCP Tanjung Enim memberikan jam pelayanan yang sesuai kepada nasabah					
2	Bank menyelesaikan pelayanan tepat waktu yang di janjikan					
Kemudahan Dalam Memperoleh Pelayanan						
No	Pernyataan	Skor				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah tidak terbebani untuk bertransaksi menggunakan bank syariah KCP Tanjung Enim					
2	Nasabah merasa mudah dalam melakukan transaksi produk tabungan <i>wadi'ah</i>					
Kesediaan Merekomendasikan						
No	Pernyataan	Skor				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Saya bersedia menyarankan teman atau kerabat untuk bertransaksi menggunakan layanan bank syariah					
2	Saya Bersedia menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan bank syariah karena pelayanan yang tepat dan memuaskan					

Lampiran skor angket variabel X1 (kualitas pelayanan)

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	HASIL
5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	53
4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	54
5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	65
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	67
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	64
5	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	58
4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	53
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	64
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	5	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	58
5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	64
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	60
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	66
5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	62
4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	53
4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	53
5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	64
5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	5	55
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	57
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	68
5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	5	55

Lampiran skor angket variabel X2 (produk)

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	HASIL	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	44
5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	45
5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	43
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	47
4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	43
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	34
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	47
4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	44
4	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	44
4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	46
4	4	3	5	3	3	3	5	5	5	5	42
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	36
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	34
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	45
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38

Lampiran skor angket variabel Y (kepuasan)

P1	P2	P3	P4	P5	P6	HASIL
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	4	25
4	4	5	5	4	4	26
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	4	4	28
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	3	3	22
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	4	4	28
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	4	4	28
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	4	5	4	25
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	4	4	28
4	4	4	4	3	3	22
4	4	4	4	3	3	22
5	5	5	5	4	4	28
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	5	26
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24

P5	Pearson Correlation	.632 [*]	.340	.457 [*]	.606 [*]	1	.036	.246	.447 [*]	.048	.562 ^{**}	.108	.332	.514 [*]	.485 [*]	.574 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.066	.011	.000		.850	.190	.013	.800	.001	.569	.073	.004	.007	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	-.094	.295	.305	.528 [*]	.036	1	.452 [*]	.317	.246	.265	.651 [*]	.440 [*]	.239	-.040	.492 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.622	.114	.101	.003	.850		.012	.087	.190	.156	.000	.015	.203	.835	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.290	.626 ^{**}	.574 ^{**}	.482 [*]	.246	.452 [*]	1	.591 [*]	.698 [*]	.454 [*]	.737 [*]	.885 [*]	.779 [*]	.587 [*]	.874 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.120	.000	.001	.007	.190	.012		.001	.000	.012	.000	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.324	.464 ^{**}	.564 ^{**}	.364 [*]	.447 [*]	.317	.591 [*]	1	.557 [*]	.369 [*]	.501 [*]	.525 [*]	.562 [*]	.415 [*]	.703 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.081	.010	.001	.048	.013	.087	.001		.001	.045	.005	.003	.001	.023	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.413 [*]	.665 ^{**}	.531 ^{**}	.037	.048	.246	.698 [*]	.557 [*]	1	.134	.374 [*]	.591 [*]	.518 [*]	.445 [*]	.628 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.023	.000	.003	.845	.800	.190	.000	.001		.481	.042	.001	.003	.014	.000

P6	Pearson Correlation	.540**	.393*	.541**	.635**	.722**	1	.620**	.496**	.598**	.615**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.002	.032	.002	.000	.000		.000	.005	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.521**	.447*	.181	.810**	.494**	.620**	1	.652**	.923**	.847**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.003	.013	.339	.000	.006	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.435*	.446*	.323	.536**	.399*	.496**	.652**	1	.629**	.590**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.016	.014	.081	.002	.029	.005	.000		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.447*	.374*	.196	.878**	.448*	.598**	.923**	.629**	1	.918**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.013	.042	.300	.000	.013	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.405*	.245	.223	.793**	.477**	.615**	.847**	.590**	.918**	1	.820**
	Sig. (2-tailed)	.027	.192	.236	.000	.008	.000	.000	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.658**	.637**	.565**	.808**	.685**	.835**	.863**	.744**	.853**	.820**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lampiran uji validitas variabel Y (kepuasan)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
P1	Pearson Correlation	1	.935**	.866**	.866**	.438*	.609**	.885**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.015	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.935**	1	.935**	.935**	.469**	.636**	.923**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.009	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.866**	.935**	1	1.000**	.438*	.609**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.015	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30

P4	Pearson Correlation	.866**	.935**	1.000**	1	.438*	.609**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.015	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.438*	.469**	.438*	.438*	1	.877**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.015	.009	.015	.015		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.609**	.636**	.609**	.609**	.877**	1	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.885**	.923**	.908**	.908**	.724**	.862**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran Uji Reliabilitas

No	Variabel	Croanbach's alpha	Kesimpulan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,920	Reliabel
2	Produk (X2)	0,908	Reliabel
3	Kepuasan (Y)	0,928	Reliabel

Lampiran Kolmogrov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.35136166
Most Extreme Differences	Absolute	.207
	Positive	.207
	Negative	-.125
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.137 ^d
	99% Confidence Interval Lower Bound	.128

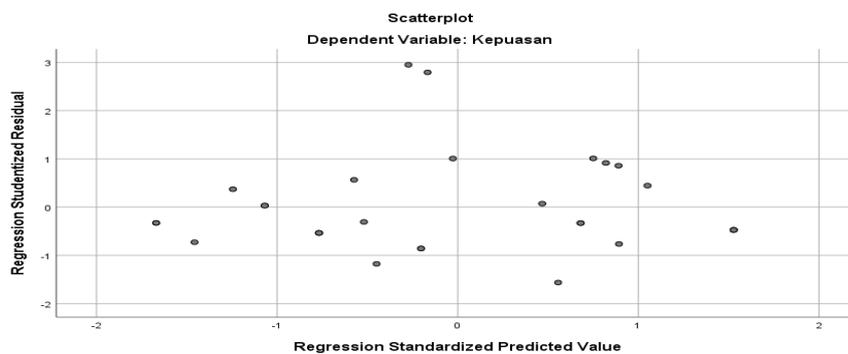
- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Lampiran Uji Multikolonieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.143	2.623		.436	.666		
	Kualitas Pelayanan	.226	.087	.476	2.603	.015	.240	4.164
	Produk	.273	.114	.439	2.400	.024	.240	4.164

a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran Uji Heterokedastisitas



Lampiran Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.143	2.623		.436	.666
	Kualitas Pelayanan	.226	.087	.476	2.603	.015
	Produk	.273	.114	.439	2.400	.024

a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran Uji t/Uji Persial

		Coefficients ^a		Standardized		
		Unstandardized Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.143	2.623		.436	.666
	Kualitas Pelayanan	.226	.087	.476	2.603	.015
	Produk	.273	.114	.439	2.400	.024

a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran Uji F/Uji Simultan

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	191.341	2	95.670	48.775	.000 ^b
	Residual	52.959	27	1.961		
	Total	244.300	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Produk, Kualitas Pelayanan

Lampiran Uji Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.885 ^a	.783	.767	1.40052

a. Predictors: (Constant), Produk, Kualitas Pelayanan

DOKUMENTASI









RIWAYAT HIDUP



Mia Permata Sari lahir di Desa Pajar Bulan pada tanggal 03 Mei 2002, peneliti merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, pasangan Bapak Ainal Yakin dan Ibu Gustiah. Bertempat tinggal di Desa Pajar Bulan, Kec. Semende Darat Ulu, Kab. Muara Enim, Prov. Sumatera Selatan.

Berikut ini riwayat pendidikan yang telah peneliti tempuh:

1. SDN 06 Semende Darat Ulu, lulus pada tahun 2013
2. MTs N 3 Muara Enim, lulus pada tahun 2016
3. SMAN 1 Semende Darat Ulu, lulus pada tahun 2019

Kemudian pada tahun 2019 peneliti melanjutkan studi di Institut Agama Islam Negeri Curup (IAIN Curup). Program studi S1 Perbankan Syari'ah, Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam. Pada akhir masa studi, peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Guru Pesantren Al-Haromain Dalam Penggunaan Tabungan *Wadi'ah* di BSI (KCP) Tanjung Enim".