

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TABUNGAN FAEDAH DAN BONUS  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP  
PONOROGO COKROAMINOTO**

**(Studi Kasus Nasabah Bank Sayariah Indonesia Kcp Ponorogo Cokroaminoto )**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh :

**INDAH FITRIANA**

**NIM : 210815066**

**Pembimbing :**

**YUNAITA RAHMAWATI, S.E., M.Si, Ak.**

**NIP : 198406042019032012**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PONOROGO**

**2022**

## ABSTRAK

Fitriana, Indah 2022 pengaruh kualitas produk tabungan faedah dan bonus terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia kcp ponorogo. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, Pembimbing : Yunaita Rahmawati, SE,.M.Si,.Ak

Kata Kunci : Kualitas Produk Tabungan Faedah, Bonus Dan Kepuasan Nasabah

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bertujuan menjawab pertanyaan mengenai apakah ada pengaruh positif pada kualitas produk tabungan faedah dan bonus terhadap kepuasan nasabah, peneliian yang di gunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data primer melalui metode surve dengan melakukan penyebaran kuisioner pada 50 nasabah. Metode analisis yang di gunakan adalah regresi linier berganda pengujian hipotesis di lakukan dengan uji statistik yakni uji t (Parsial) dan uji f (Simultan).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah kualitas produk tabungan faedah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI KCP Ponorogo, Apakah bonus berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank BSI KCP Ponorogo, Apakah kualitas produk tabungan faedah berpengaruh dan bonus berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank BSI KCP Ponorogo.

Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t) menunjukan bahwa variabel Kualitas Produk

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel (X1 dan X2) berpengaruh terhadap variabel Y. kualitas produk tabungan faedah dan bonus berpengaruh terhadap kepuasan nasabah hal ini di dukung oleh hasil nilai sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $11,695 >$  dari F tabel  $3,15$  sehingga dapat di simpulkan bahwa  $H_0$  di trima berarti terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Alamat: Jl. Puspita Jaya Desa Pintu, Jenangan, Ponorogo 63492

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama :

No	Nama	NIM	Jurusan	Judul
1.	Indah Fitriana	210815066	Perbankan Syariah	PENGARUH KUALITAS PRODUK TABUNGAN FAEDAH DAN BONUS TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP PONOROGO

Telah selesai melaksanakan bimbingan , dan selanjutnya di setujui untuk di ujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 25 April 2022

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Menyetujui

Yunaita Rahmawati, SE., M.Si, Ak  
NIP. 198406042019032012



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Terakreditasi "B" Berdasarkan SK BAN-PT Nomor:2619/SK/BAN-PT/Ak-SURV/PT/XI/2016  
Jl. Pramuka No. 156 Telp. (0352) 481277 Fax. (0352) 461893 Ponorogo  
Website: www.iainponorogo.ac.id, email: febi@iainponorogo.ac.id

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Pengaruh kualitas produk tabungan faedah dan bonus terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo (Studi kasus nasabah bank syariah indonesia kcp ponorogo)  
Nama : Indah Fitriana  
NIM : 210815066  
Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

### Dewan Penguji:

Ketua Sidang  
Dr. Amin Wahyudi, M.E.I  
NIP 197502072009011007

Penguji I  
Dr. Aji Damanuri, M.E.I.  
NIP 197506022002121003

Penguji II  
Yunaita Rahmawati, S.E., M.Si, Ak.  
NIP 198406042019032012

(.....)

(.....)

(.....)

Ponorogo, 10 Juni 2022

Mengesahkan,  
Dewan FEB IAIN Ponorogo  
Aminuddin, M.Ag.  
NIP 207142000031005

## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang Bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Fitriana

NIM : 210815066

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi/Tesis : Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Faedah Dan Bonus Terhadap  
Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Ponorogo Cokroaminoto  
(Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Islam Kcp Ponorogo Cokroaminoto )

Menyatakan bahwa naskah skripsi / tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di [etheses.iainponorogo.ac.id](https://theses.iainponorogo.ac.id). Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 14  Juni  2022

Penulis



Indah Fitriana

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : INDAH FITRIANA

NIM : 210815066

JURUSAN : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa sekripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK TABUNGAN FAEDAH DAN BONUS TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP PONOROGO (Studi kasus  
nasabah bank sayariah indonesia kep ponorogo)

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali bagian tertentu yang di  
rujuk sumbernya.

Ponorogo, 08 Juni 2022

Yg membuat pernyataan



Indah Fitriana

NIM: 210815066

PONOROGO

## DAFTAR ISI

COVER .....	
HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
MOTO.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.....	Lat
ar Belakang Masalah .....	1
2.....	Ru
musan Masalah.....	7
3.....	Tuj
uan Penulisan .....	7
4.....	Ma
nfaat Penulisan .....	8
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	

1.....	De
skripsi Teori .....	10
2.....	Kaj
ian Pustaka .....	14
3.....	Ke
rangka Pemikiran .....	17
<b>BAB III: METODE PENELITIAN.....</b>	
1.....	Me
tode Penelitian .....	28
2.....	Va
riabel Penelitian .....	29
3.....	Lo
kasi.....	29
4.....	Po
pulasi Dan Sampling.....	32
5.....	Jen
is Data .....	34
6.....	Te
knik Pengumpulan Data.....	34
7.....	Ins
trumen Penelitian.....	35
8.....	Uji
Asumsi Klasik.....	36
9.....	Uji
Hipotesis .....	48
<b>BAB IV: PEMBAHASAN ANALISIS DATA.....</b>	
1.....	Ga
mbar umum Objek Penelitian.....	51

2.....	Ha
sil Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas.....	62
3.....	Pe
ngujian Deskriptif .....	65
4.....	Ha
sil pengujian Hipotesis.....	65
5.....	Pe
mbahasan .....	78
<b>BAB V: PENUTUP</b>	
1.....	Ke
simpulan.....	81
2.....	Sar
an.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar belakang

BSI adalah lembaga keuangan yang beroperasi tanpa mengandalakan bunga, dengan menjalankan kegiatan usaha dan produknya berdasarkan al-Qur'an dan al-Hadis.<sup>1</sup> BSI Indonesia sendiri merupakan bank ritel moderen yang memberikan solusi keuangan yang amanah.<sup>2</sup>

Saat ini perkembangan dunia perbankan telah mengalami banyak kemajuan yang cukup pesat sehingga mendorong persaingan antar perbankan semakin meningkat. Persaingan tersebut muncul karena adanya perubahan yang terjadi pada pola hidup dan kemajuan teknologi masyarakat yg selalu ingin memenuhi kebutuhan hidupnya. Perbankan harus mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah yang terus meningkat. Sebelum menciptakan suatu produk perbankan dapat memperkirakan seberapa banyak konsumen yang benar – benar ingin dan mampu membeli produknya. Perbankan berusaha memenuhi kebutuhan nasabahnya dengan memberikan sebuah promosi nilai yang merupakan serangkaian keuntungan dimana perusahaan menawarkan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya.<sup>3</sup>

Perbankan harus mengetahui tentang prilaku konsumen untuk mempengaruhi konsumen dalam rangka merebut pasar. Setelah dapat

---

<sup>1</sup>Khacurul Umam, *Managemen Perbankan Syariah*,(Bandung: Pustaka Setia, 2013), 15.

<sup>2</sup> Hadi irwan, 10 prinsip kepuasan pelanggan,(jakarta: PT Elex Media Komputindo,2002),45.

<sup>3</sup> Ibid .,46-47

memimpin pasar perbankan harus mampu mempertahankan kepuasan nasabah dengan cara meningkatkan kualitas produk yang dimiliki sehingga nasabah akan selalu merasa puas dengan produk tersebut seperti produk yang ada di BSI kcp ponorogo terdapat salah satu produk tabungan yg menawarkan pemberian bonus untuk nasabahnya.

Dengan adanya penawaran bonus adalah salah satu daya tarik untuk kepuasan nasabah ditambah lagi dengan pengelolaan dana sesuai dengan syariat islam, yang tidak dimiliki oleh perbankan lain nasabah akan menjadi tenang dalam menipkan hartanya kepada perbankan yang dapat menjaga amanah dengan baik. ini adalah salah satu keunggulan yang di berikan BSI Indonesia kepada nasabahnya.

Kualitas produk adalah *driver* kepuasan nasabah yang multidimensi. Bagi konsumen, kualitas mempunyai beberapa dimensi yang perlu diperhatikan oleh setiap produsen yang ingin mengejar kepuasan nasabah terhadap kualitas produk.<sup>4</sup> Tetapi perusahaan yang ingin memperbaiki kualitas produk, tidak perlu ambisius dengan cara memperbaiki semua dimensi. Hal ini tentunya akan membutuhkan biaya besar dan akhirnya juga membuat lonjakan biaya produksi yang sangat besar. Di perlukan langkah

---

<sup>4</sup>Handi irwan, *10 prinsip Kepuasan Pelanggan*(jakarta: PT Elex Media Komputindo,2002),

strategis yang efektif. Prinsipnya, prioritas di berikan kepada dimensi yang penting dan *performance* produk yang paling lemah.<sup>5</sup>

Bonus wadiah adalah bonus yang di berikan pada nasabah simpanan wadiah sebagai retron atau insentif berupa uang kepada nasabah tabungan wadiah sebagai bentuk balas jasa telah menitipkan dananya di bank tersebut. Pembagian bonus tidak diperjanjikan di awal. Maka hal ini sebenarnya menjadi kebijakan pihak bank. Perhitungan bonus tabungan dan giro wadiah hampir sama namun pada umumnya BSI memberikan bonus untuk tabungan lebih tinggi dibandingkan dengan bonus giro wadiah.<sup>6</sup> Hal ini di sebabkan karena stabilitas dana giro lebih labil di bandingkan dengan tabungan, sehingga bonusnya lebih kecil. Giro wadiah dapat dicairkan melalui bank maupun dengan menggunakan cek atau bilyet giro sehingga sangat labil, sedangkan tabungan wadiah, meskipun di tarik di mesin ATM bank lain atau ATM bersama jumlahnya dibatasi.<sup>7</sup>

Kepuasan nasabah sendiri adalah respon emosional setelah melalui serangkaian evaluasi yang sebagian bersifat rasioanal dan emosional. Mereka bersifat rasional saat memperhatikan fitur-fitur yang dapat ditawarkan oleh suatu produk. Mereka akan bersifat rasioanal dan emosional saat

---

<sup>5</sup>Hadi irawan, *qq 10 prinsip kepuasan pelanggan*, 50-51

<sup>6</sup>Herisudarsono, *bank dan lembaga keuangan syariah diskripsi dan ilustrasi* (yogyakarta: Ekonisia,2007),65

<sup>7</sup>Ismail, *perbankan Syariah*, (jakarta: Kencana Media grup,2011),60.

mempertimbangkan benefit dari produk tersebut. Tak mengherankan dengan kesimpulan yang baru ini, pendekatan emosional dalam kepuasan nasabah juga semakin menarik. Apa yang ditawarkan oleh sebuah merek yang kuat sering kali adalah faktor emosional. *Feeling* dari nasabahlah yang jauh lebih kuat mendorong mereka untuk membeli dan *feeling* inilah yang sebagian menentukan kepuasan mereka.<sup>8</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Gatot Wijanarko selaku pimpinan bank BSI KCP Ponorogo ia menjelaskan bahwa, sampai saat ini kepuasan nasabah masih menjadi prioritas utama bagi bank agar mampu bertahan dalam ketatnya persaingan antar BSI di Ponorogo. BSI KCP Ponorogo selalu memberikan pelayanan prima kepada nasabah dan selalu berupaya memberikan produk-produk yang berkualitas unggul dibandingkan dengan produk yang dimiliki bank-bank lain sebagai pesaingnya.

Pada BSI KCP Ponorogo produk tabungan sudah dapat dikategorikannya berkualitas baik, namun pada kenyataannya hal tersebut belum mampu memberikan kepuasan bagi nasabah. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah atas nama Ibu Yuli yang sering mengeluh setelah merasakan produk tabungan yang diberikan oleh bank. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah atas nama Bapak Subandi juga mengeluhkan terkait dengan produk tabungan dan bonus yang diberikan oleh bank. Salah

---

<sup>8</sup> Ismail, *perbankan Syariah*, (jakarta: Kencana Media grup,2011),60.

satu contohnya adalah di BSI KCP Ponorogo disediakan berbagai macam produk tabungan namun produk yang diberikan hanya tabungan faedah yang memiliki fasilitas lengkap namun kurang memberikan pengetahuan tentang produk dan bonus yang akan diberikan.

Hasil penelitian Resita Cahyani (2020) yang berjudul kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank bni syariah cabang makasar yang bertujuan untuk mengetahui kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah, untuk memengaruhi kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dengan hasil kesimpulan sebagai berikut bahwa variabel kualitas produk dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah<sup>9</sup>.

Hasil penelitian Manzilatul Nikmah (2019) yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tabungan faedah pada bank bri syariah kc madiun yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, untuk menganalisis kualitas produk terhadap kepuasan nasabah, untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dengan hasil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan faedah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

---

<sup>9</sup>. [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/11505-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/11505-Full_Text.pdf), 2022

Hasil penelitian Aan levia, Pengaruh Kualitas Produk Pembiayaan Murabahah Pembagian Nisbah Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponorogo (2018) yang bertujuan untuk menganalisis kualitas produk pembiayaan murobahah terhadap kepuasan nasabah, untuk menganalisis pembagian nisbah mudharabah terhadap kepuasan nasabah, untuk menganalisis kualitas produk pembiayaan murabahah dan pembagian nisbah mudharabah terhadap kepuasan nasabah. Dengan hasil kesimpulan bahwa kualitas produk murabahah dan nisbah mudharabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>10</sup>

Berdasarkan hasil teori fakta dan penelitian terdahulu BSI yang melayani sistem pembiayaan secara syariah. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa permasalahan di BSI tepatnya pada produk tabungan faedah antara lain: promosi produk tabungan faedah yang dilakukan marketing kurang menarik nasabah dengan janji atau bonus yang diberikan yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan adanya pengalihan produk dari produk faedah ke produk lainnya yang lebih menguntungkan untuk perusahaan dan nasabah, tetapi sebagian besar nasabah yang tidak menyetujui sehingga berpengaruh terhadap kepuasan menabung nasabah maka dari itu dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Produk**

---

<sup>10</sup> <http://etheses.iainponorogo.ac.id/3662/1/SKRIPSI%20AAN%20LEVYA.pdf> 2020

**Tabungan Faedah dan Bonus terhadap Kepuasan Nasabah BSI Indonesia KCP Ponorogo.”**

**B. Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas produk tabungan faedah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI KCP Ponorogo?
2. Apakah bonus berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank BSI KCP Ponorogo?
3. Apakah kualitas produk tabungan faedah berpengaruh dan bonus berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank BSI KCP Ponorogo?

**C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan peneliti yang ingin dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui Apakah kualitas produk tabungan faedah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI KCP Ponorogo.
2. Untuk mengetahui Apakah bonus berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank BSI KCP Ponorogo.
4. Untuk mengetahui Apakah kualitas produk tabungan faedah berpengaruh dan bonus berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank BSI KCP Ponorogo.

#### **D. Kegunaan penelitian**

Dari uraian diatas manfaat yang diharapkan peneliti dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (SI) Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Agama Islma Negeri (IAIN) Ponorogo, dan juga menambah pengetahuan dan pengalaman penulis agar dapat mengembangkan ilmu yang telah diperoleh.

##### 2. Bagi Akademis

Sebagai tambahan informasi dan menambah literatur kepustakaan mengenai pengaruh kualitas produk dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan murabahah Bank BSI KCP Ponorogo.

##### 3. Bagi Bank

Sebagai bahan acuan lembaga keuangan dalam mengambil kebijakan tentang pengaruh kualitas produk tabungan faedah dan bonus terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Ponorogo.

#### **E. Sistematika penulisan**

Untuk mempermudah di dalam memahami isi tulisan ini maka disusun sistematika pembagian bab dalam pembahasannya sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis akan membahas dan menguraikan tentang latar belakang, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS**

Dalam bab ini penulis akan membahas dan menguraikan tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis akan membahas dan menguraikan tentang rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, variable penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode pengolahan dan analisis data.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis akan membahas dan menguraikan tentang hasil pengujian instrument (validitas dan reliabilitas), hasil pengujian deskripsi, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan.

**BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini penulis akan membahas dan menguraikan tentang kesimpulan dan saran



**BAB II**  
**TERORI, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA BERFIKIR DAN**  
**HIPOTESIS**

**A. Landasan Teori**

**1. Kepuasan Nasabah**

**a. Pengeertian Kepuasan**

Kepuasan nasabah dapat didefinisikan dimana segala keinginan, kebutuhan, dan harapan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.<sup>11</sup>

Kepuasan juga dapat diartikan inti dari keseluruhan strategi pemasaran, kata ini ibarat memiliki *magic* yang sanggup mengerakkan sumber-sumber yang dimiliki perusahaan.<sup>12</sup>

Dalam hal ini pelanggan memang memegang peranan yang penting untuk mengukur kepuasan terhadap produk yang diterima. Pemahaman suatu pelanggan telah mengalami perkembangan dari pandangan tradisional ke pandangan modern. Menurut Zeithaml,

---

<sup>11</sup> Darmanto Dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*(Yogyakarta: Gava Media, 2014), 90.

<sup>12</sup>Hadi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002), 17.

kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk atau barang-barang yang diberikan pelanggan.<sup>13</sup> 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 tingkat kualitas produk atau jasa, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang dihasilkan, ini jelas merupakan definisi yang berpusat pada pelanggan.<sup>14</sup>

Sampai hari ini, kepuasan pelanggan masih merupakan konsep yang sangat relevan. Logika sederhana dari pelaku bisnis adalah bahwa apabila pelanggan puas, pastilah akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk bisnis atau perusahaan mereka dimasa mendatang. Mereka tidak perlu mengerti bagaimana teori kepuasan pelanggan di formulasikan dan tidak perlu mereka tau bahwa teori kepuasan pelanggan sampai hari ini masih di debatkan secara serius. Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi kinerja keuangan setiap perusahaan. Ini logika dan pengalaman sehari-hari dalam menjalankan suatu bisnis atau perusahaan.

---

<sup>13</sup>*Konsumen Dan Pelayanan Prima*(Yogyakarta: Gava Media, 2014), 90.

<sup>14</sup>Philip Kotler. “*Manajemen Pemasaran Jilid I*”.143-144

Yang perlu di catat, kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, pelanggan mempunyai dimensi waktu karena hasil akumulasi. Karena itu, siapapun yang terlibat dalam urusan kepuasan pelanggan, ia telah melibatkan diri dalam urusan jangka panjang. Upaya memuaskan pelanggan adalah pengalaman Panjang yang tidak mengenal batas akhir.<sup>15</sup>

Tingkat kepuasan terhadap produk merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu produk yang sesuai dengan kebutuhan, ada enam cara mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan.

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

2. Dimensi kepuasan pelanggan

Cara yang dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan cara mengidentifikasi kunci-kunci kepuasan pelanggan, meminta pelanggan menilai produk atau jasa

---

<sup>15</sup>10 *Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002),1-4.

perusahaan berdasarkan item-item spesifik, meminta pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

### 3. Konfirmasi Harapan

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung namun berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

### 4. Niat Beli Ulang

Kepuasan pelanggan diukur secara *behavioral* dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

### 5. Kesiapan Untuk Merekomendasikan

Kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarga menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.

### 6. Ketidakpuasan Pelanggan <sup>16</sup>

Beberapa macam aspek yang sering dikaji guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan yaitu complain, pengembalian produk, biaya garansi, penarikan kembali produk dari pasar, dan konsumen yang beralih ke pesaing.

<sup>16</sup> Fandy Tjiptonom, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 368.

## 2. Kualitas produk

### a. Pengeertian kualitas produk

Menurut GE, johan F. Welch Jr. Kualitas Adalah jaminan terbaik atas loyalitas pelanggan, pertahanan kami menghadapi pesaing luar negeri, dan satu-satunya. Jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan.<sup>17</sup>

Kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan Menurut Kotler dan Amstrong, kualitas produk merupakan kemampuan satu produk dalam melaksanakan fungsi dan kinerjanya yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.<sup>18</sup>

Produk didefinisikan sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar sehingga mendapatkan perhatian, di beli, dipergunakan, atau di konsumsi serta dapat memenuhi kebutuhan. Produk mencakup lebih dari sekedar barang yang berwujud. Apabila produk didefenisikan secara luas, meliputi objek secara fisik, tempat, pelayanan, gagasan, orang, dan bauran dari semua wujud di atas.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup>Philip Kotler, Kevin Lane Keller, Marketing Edisi Ketiga Belas (Erlangga,2009).

<sup>18</sup>Dita Puspita Anggraini, Sri Kumadji, Dan Sunanti, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan ”, Jurnal Administrasi Bsisnis, 1 (2016), 172-173.

<sup>19</sup> Thamrin Abdullah, Manajemen Pemasaran (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2012), 153.

Produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sedangkan menurut Philip Kotler adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan, sehingga dapat disimpulkan bahwa produk adalah sesuatu yang dapat memberikan manfaat baik dalam hal yang memenuhi kebutuhan sehari-hari. Agar produk yang dibuat laku di pasaran, maka penciptaan produk harus memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan keinginan nasabahnya.<sup>20</sup>

Kualitas produk adalah *driver* kepuasan pelanggan yang multidimensi. Bagi konsumen, kualitas mempunyai beberapa dimensi. Paling tidak terdapat enam dimensi dari kualitas produk yang perlu diperhatikan oleh setiap produsen yang ingin mengejar kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk.<sup>21</sup>

#### 1. Dimensi *performance*

Dimensi ini adalah dimensi paling dasar dan berhubungan dengan fungsi utama suatu produk. Misalnya untuk obat adalah kemanjuran, untuk makanan adalah rasa yang enak, dan untuk handphone dan kombo adalah suara yang jernih. Untuk sepeda motor adalah keakselerasinya dan untuk mobil adalah kenyamanannya.

<sup>20</sup> Kasmir, Pemasaran Bank (Jakarta: Prenada Media 2004), 135-137.

<sup>21</sup> Hadi Irawan, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002),

## 2. Dimensi Reliability

Dimensi reliability lebih menunjukkan pada probabilitas produk gagal menjalankan fungsinya. Seperti contoh apabila kita membeli senapan angin untuk berburu, maka kepuasan terhadap *performance* akan ditentukan oleh daya tembus seperti yang tertera dalam spesifikasi

## 3. Dimensi Fitur

Dimensi yang ke tiga adalah fitur. Pada titik tertentu, *performance* dari setiap merek atau produk hampir sama tetapi justru perbedaannya terletak pada fiturnya. Ini juga akhirnya yang mengakibatkan harapan terhadap dimensi *performance* relatif homogen dan harapan pelanggan terhadap fitur relatif heterogen. Bagi pelaku bisnis, sesuatu yang heterogen ini biasanya memberikan peluang yang lebih besar dalam menciptakan keunggulan bersaing.<sup>22</sup>

## 4. Dimensi Durability

Dimensi yang ke empat adalah durability atau keawetan menunjukkan suatu pengukuran terhadap siklus produk, baik secara teknis maupun waktu. Produk disebut awet jika sudah banyak digunakan atau sudah lama sekali di gunakan.

## 5. Dimensi Konformance

Dimensi yang kelima adalah konformance. Dimensi ini menunjukkan seberapa jauh satu produk dapat menyamai standar atau spesifikasi

---

<sup>22</sup>Ibid.,46-47

tertentu. Produk yang mempunyai konformance tinggi, berarti produknya sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Aspek dari konformance adalah konsistensi.

#### 6. Dimensi Desain

Dimensi yang ke enam yaitu dimensi desain. Dimensi desain adalah dimensi yang unik. Dimensi ini menawarkan aspek emosional dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Setelah mengetahui semua dimensi dari kualitas produk ini, perusahaan perlu mengetahui besarnya kontribusi dari masing-masing dimensi dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk. Perusahaan yang ingin memperbaiki kualitas produk, tidak perlu ambisius dengan cara memperbaiki semua dimensi. Hal ini tentunya akan membutuhkan biaya besar dan akhirnya juga membuat lonjakan biaya produksi yang sangat besar. Diperlukan langkah strategis yang efektif. Prinsipnya, prioritas diberikan kepada dimensi yang penting dan performance produk yang paling lemah.<sup>23</sup>

### 3. Bonus

#### a. Pengertian Bonus Wadiah

Bonus wadiah adalah bonus yang diberikan pada nasabah simpanan wadiah sebagai retribusi atau insentif berupa uang kepada nasabah tabungan wadiah sebagai bentuk balas jasa telah menipkan dananya di bank tersebut.

---

<sup>23</sup>10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002), 50-51.

Pembagian bonus tidak di perjanjikan di awal. Maka hal ini sebenarnya menjadi kebijakan pihak bank. Perhitungan bonus tabungan dan giro wadiah hampir sama namun pada umumnya bank syariah memberikan bonus untuk tabungan lebih tinggi dibandingkan dengan bonus giro wadiah.<sup>24</sup> Hal ini di sebabkan karena stabilitas dana giro lebih labil di bandingkan dengan tabungan, sehingga bonusnya lebih kecil. Giro wadiah dapat di cairkan melalui bank maupun dengan menggunakan cek atau bilyet giro sehingga sanggant labil, sedangkan tabungan wadiah, meskipun ditarik di mesin ATM bank lain atau ATM bersama jumlahnya di batasi.<sup>25</sup> dalam pemberian bonus wadiah yang harus diperhatikan adalah :

- 1). Bonus Wadiah Atas Saldo Terendah
- 2). Bonus wadiah atas saldo rata-rata bonus harian.
- 3). Bonus wadiah atas dasar saldo harian.

Rumus yang di gunakan dalam perhitungan dalam pemberian bonus adalah:

- 1) Bonus wadiah atas dasar saldo terendah yakni bonus wadiah di kalikan dengan saldo terendah bulan yang bersangkutan.

**Rumus :**

---

<sup>24</sup>Herisudarsono, *bank dan lembaga keuangan syariah diskripsi dan ilustrasi* (yogyakarta: Ekonisia,2007),65

<sup>25</sup>Ismail, *perbankan Syariah*, (jakarta: Kencana Media grup,2011),60

**tarif bonus wadiah x saldo rata-rata harian yang bersangkutan.**

- 2) Bonus wadiah Atas dasar saldo rata-rata harian, yakni tarif bonus wadiah di kalikan dengan saldo rata-rata harian yang ber sangkutan.

**Rumus:**

**Tarif bonus wadiah x saldo rata-rata harian yang bersangkutan.**

- 3) Bonus wadiah atas dasar saldo harian, yakni tarif bonus wadiah di kalikan dengan saldo harian yg bersangkutan di kali hari efektif.<sup>26</sup>

**Rumus:**

**Tarif bonus wadiah x saldo harian yng bersangkutan x hari efektif.**

Dalam memperhitungkan pemberian bonus wadiah tersebut, hal-hal yang harus di perhatikan adalah:

- 1) Tarif bonus wadiah merupakan besarnya tarif yang di berikan bank sesuai ketentuan.
- 2) Saldo terendah dalam satu bulan.
- 3) Saldo rata-rata harian adalah total saldo dalam satu bulan di bagi hari dalam satu bulan sesuai dengan kalender misalnya bulan januari 31 hari , bulan february 28 atau 29 dengan catatan 365 hari.
- 4) Hari efektif adalah hari kalender termasuk hari tanggal pembukuan atau tanggal penutupan, tapi termasuk hari tanggal tutup buku.

---

<sup>26</sup> Adiwarmarman A. Karim, *bank islam analisis fiqih dan keuangan*, (jakarta: Raja grafindo persada,2016),359.

- 5) Dana tabungan yang mengendap kurang dari satu bulan karena rekening baru dibuka awal bulan atau ditutup tidak pada akhir bulan tidak mendapatkan bonus wadiah, kecuali apabila perhitungan bonus wadiahnya atas dasar saldo harian.<sup>27</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Dalam telaah pustaka ini, penulis mencoba memberikan ulasan sedikit tentang penelitian terdahulu yang sesuai dengan judul yang penulis ambil, Hal ini dilakukan agar tidak terjadi duplikat penelitian. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan.

**Tabel 1.1**  
**Penelitian terdahulu**

NO	Penulis Judul/Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan dan perbedaan
1	Aan levia/Pengaruh Kualitas Produk Pembiayaan Murabahah Pembagian Nisbah Mudharabah	Hasil penelitian menyimpulkan kualitas produk murabahah dan pembagian nisbah mudharabah berpengaruh secara	Persamaan skripsi yang ditulis oleh peneliti tersebut adalah sama-sama membahas produk dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

<sup>27</sup>Bank islam, (jakarta: Raja grafindo persada,2016),272-273.

	<p>Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponorogo/jurusan muamalah IAIN Ponorogo tahun 2018.</p>	<p>signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah. Hal ini dapat di simpulkan bahwa kepuasan nasabah terhadap produk dan nisbah mudharabah yang di berikan oleh bank BRI syariah Ponorogo sangat berpengaruh terlihat dari banyaknya nasabah yang menggunakan produk mudhaabah di bandingkan dengan produk yang lainnya nasabah yang merasakan kepuasan yang di berikan bank BRI Syariah Ponorogo</p>	<p>Persamaan yang kedua yaitu menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan perbedaannya adalah dari segi aspek yang diambil, peneliti mengambil aspek bonus, sedangkan dalam sekripsi tersebut mengambil aspek nisbah Mudharabah.</p>
--	---	--	--

		tidak akan berpindah di tempat lainnya.	
2	Nila Nadhiroh/ pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat indonesia kantor cabang pembantu tulungagung/ jurusan perbankan syariah IAIN Tulungagung thn 2016.	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas produk dan nilai islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pada bank muamalat Tulungagung terlihat dari banyaknya nasabah yang melakukan transaksi. Nasabah yang merasakan kepuasan dengan produk yang diberikan oleh	Persamaan skripsi yang ditulis oleh peneliti tersebut adalah sama-sama membahas produk dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Persamaan yang kedua yaitu menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan perbedaannya adalah dari segi aspek yang diambil, peneliti mengambil aspek bonus, sedangkan dalam skripsi tersebut mengambil aspek penerapan nilai islam.

		petugasnya, maka mereka tidak akan berpindah pada ke bank lain untuk mempercayakan keuangannya.	
--	--	---	--

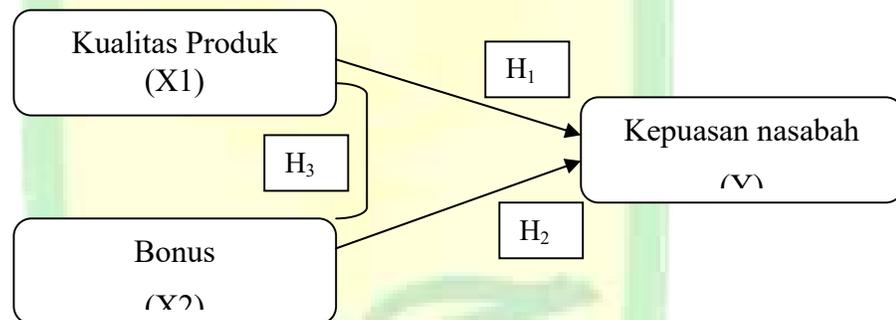


3	<p>Manzilatul nikmah/  pengaruh kualitas  pelayanan dan  kualitas produk  terhadap kepuasan  nasabah dalam  menggunakan  produk tabungan  faedah (studi kasus  pada BSI KCP  Madiun)/Jurusan  perbankan Syariah  IAIN Ponorogo/2019</p>	<p>Hasil penelitian  menyimpulkan bahwa  kualitas pelayaan dan  kualitas produk terhadap  kepuasan nasabah  dalam menggunakan  tabungan faedah maka  peneliti mengambil  kesimpulan sebagai  berikut kualitas  pelayanan dan kualitas  produk secara bersama-  sama berpengaruh  signifikan terhadap  kepuasan nasabah. Hal  ini di sebabkan oleh  adanya sinergi dalam  meningkatkan kualitas  pelayanan dan kualitas  produk akan berdampak  pada kepuasan nasabah.</p>	
---	---	---	--

Berdasarkan penelitian di atas, peneliti melanjutkan kajian tentang kualitas produk tabungan faedah terhadap kepuasan nasabah yang telah di teliti oleh peneliti terdahulu. Pada penelitian ini berbeda dengan teori sebelumnya.

### C. Kerangka pemikiran

Berdasarkan tujuan penelitian, Teori tentang pengaruh kualitas produk tabungan faedah dan bonus terhadap kepuasan nasabah serta penelitian terdahulu di atas maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah:



**Gambar 1.1**

### **Kerangka pemikiran**

Kerangka pemikiran di atas menjelaskan bahwa pengaruh kualitas produk mempengaruhi kepuasan nasabah, bonus mempengaruhi kepuasan nasabah serta kualitas produk dan bonus mempengaruhi kepuasan nasabah BSI KCP Ponorogo pemikiran ini mengacu pada buku buku metodologi penelitian ekonomi islam muamalah oleh Dr. Tajul Arifin,M.A.

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang di berikan berdasarkan pada teori yang relevan, belum di dasarkan pada fakta-fakta empiris yang di peroleh melalui pengumpulan data jadi hipotesis juga dapat di nyatakan sebagai jawaban yang empirik dengan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, sebelum jawaban yang empirik dengan data<sup>28</sup>

Dalam tinjauan pustaka. Zeithhaml mengatakan bahwa, kepuasan nasabah di pengaruhi oleh kualitas produk atau barang-barang yang di berikan pelanggan

##### **1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah**

Kualitas Produk adalah di mana sebuah produk yang memiliki nilai lebih di mata pelanggan serta posisi di mana pelanggan kita kembali sehingga produk yang telah kita tawarkan tidak di kembalikan. Kepuasan nasabah adalah pengalaman yang di rasakan nasabah setelah menggunakan produk atau jasa dalam sebuah bank. Kepuasan nasabah

---

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 96.

yang di maksud adalah sebuah respon dimana kebutuhan serta harapan telah tercapai.

Menurut irawan 2009, Kualitas produk merupakan faktor kepuasan.<sup>29</sup> Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nadhiroh (2016) Menunjukkan, Bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, Jika kualitas produk tinggi maka kepuasan tinggi, jika kualitas produk rendah maka kepuasan rendah.

## **2. Pengaruh Bonus Terhadap Kepuasan Nasabah**

Bonus adalah Bonus wadiah adalah bonus yang di berikan pada nasabah simpanan wadiah sebagai retrun atau insentif berupa uang kepada nasabah tabungan wadiah sebagai bentk balas jasa telah menitipkan dananya di bank tersebut. Pembagian bonus tidak di perjanjikan di awal. Maka hal ini sebenarnya menjadi kebijakan pihak bank. Perhitungan bonus tabungan dan giro wadiah hampir sama namun pada umumnya bank syariah memberikan bonus untuk tabungan lebih tinggi dibandingkan dengan bonus giro wadiah<sup>30</sup>

## **3. Pengaruh Kualitas Produk dan Bonus Terhadap Kepuasan Nasabah**

Pengaruh produk dan bonus terhadap kepuasan nasabah itu sangat penting karena setiap nasabah yang menabung pasti akan melihat produk dan bonus yang baik dan memuaskan tetapi para nasabah di sini juga tidak

<sup>29</sup> Handi Irwan, *10 prinsip kepuasan pelanggan*,37-39

<sup>30</sup> Herisudarsono, *bank dan lembaga keuangan syariah diskripsi dan ilustrasi*,65

lupa melihat bonus yang benar yang tidak mengandung riba. Seperti bonus di bank konvensional.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Rancangan penelitian

Rencana penelitian merupakan pokok perencanaan yang bertujuan untuk membuat sebuah target yang akan dicapai dalam sebuah penelitian secara keseluruhan berjalan dengan baik sesuai apa yang di rencanakan, Sehingga proses dan tujuan dari penelitian tersebut bisa tercapai dengan baik jelas dan terstruktur.

Adapun rencana dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. yang berbentuk angka dan analisis statistik. Metode kuantitatif merupakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama di gunakan sehingga sudah menjadi tradisi sebagai metode untuk penelitian.<sup>31</sup> Penelitian kuantitatif terdiri dari dua variabel, yaitu *variabel dependen* (variabel terikat) dan *variabel independen* (variabel bebas).<sup>32</sup>

##### 1. *Variabel dependen (Y)*

Adalah variabel yang di pengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel lain. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kualitas produk ( X-1) dan promosi (X-2).

---

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2013), 12

<sup>32</sup> Andhita Dassy Wulansari, *penelitian pendidikan: Suatu Pendekatan praktik dengan Menggunakan SPSS* (Ponorogo: STAIN Po Press, 2012). Cet1, 59.

## 2. *Variabel independen (X)*

Adalah yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel lain. *variabel independen* dalam penelitian ini adalah kualitas produk (X-1) dan promosi (X-2).

28

## **B. Waktu dan tempat penelitian**

Penelitian ini di lakukan di BSI KCP Ponorogo di jl. Soekarno Hatta No.2B, Bagunsari, Kec Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63413. Sedangkan waktu Penelitian di lakukan kurang lebih selama lima bulan

## **C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

### **1. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian yaitu segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang telah di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga didapatkan informasi tentang hal tersebut, kemudian dari hal itu ditarik kesimpulannya.<sup>33</sup> Variabel bisa berupa apa saja meliputi suatu kejadian, kategori, perilaku, atau atribut yang mengekspresikan suatu konstruk serta memiliki nilai yang bervariasi, tergantung bagaimana di gunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ada beberapa variabel yang akan di bahas yaitu variabel dependen dan variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu kualitas Produk  $X_1$  dan Bonus  $X_2$  sedangkan variabel dependen atau variabel terikat yaitu kepuasan nasabah Y.

---

<sup>33</sup> Ibid.,58

## 2. Devinisi Oprasional

Definisi oprasional variabel yaitu devinisi yang menjadikan sebuah variabel-variabel yang sedang diteliti atau berubah memiliki sifat oprasional dalam kaitannya dengan proses pengukuran variabel-variabel tersebut.<sup>34</sup> Oleh sebab itu, definisi oprasional variabel dalam penelitian harus menjadi sebuah pertimbangan ketika membandingkan hasil peneliti satu dengan yang lainnya. Dalam penelitian ini terdapat beberapa devinisi oprasional variabel diantaranya:

### a. Kualitas Produk

Kualitas produk yaitu dimana produk memiliki nilai yang lebih di mata pelanggan serta posisi dimana pelanggan kita kembali dan produk tidak dikembalikan. Berikut indikator dari kualitas produk

1. *Performance*
2. *Reliability*
3. *Feature*
4. *Durability*
5. *Conformance whit spesification*
6. *Desing*

---

<sup>34</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 27.

b. Bonus

Bonus wadiah adalah bonus yang di berikan pada nasabah simpanan wadiah sebagai retron atau insentif berupa uang kepada nasabah tabungan wadiah sebagai bentuk balas jasa telah menitipkan dananya di bank tersebut.<sup>35</sup>

c. Kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah adalah perbedaan antara sebelum pembelian dengan kinerja yang dirasakan setelah pembelian.<sup>36</sup> Pembelian nasabah meliputi penggunaan poduk berupa tabungan, deposito, giro dan lain-lain. Kepuasan nasabah erupakan pengalaman yang dirasakan nasabah setelah menggunakan produk atau jasa dalam perbankan. Kepuasan yang dirasakan nasabah adalah respon dimana kebutuhan dan harapan telah tercapai. Berikut adalah indikatornya :

1. Kepuasan general atau keseluruhan (*overall satisfaction*).
2. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*).
3. Perbandingan dengan situasi ideal (*comparasion to ideal*).

---

<sup>3535</sup> Ibid.,27

<sup>36</sup> Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa dan Teori* (Bandung: Alfabeta, 2015),18

## D. Populasi dan sampling

### 1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang sudah ditetapkan oleh seorang peneliti yang untuk dipelajari dan selanjutnya ditarik kesimpulannya.<sup>37</sup> Populasi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh sebuah subjek atau objek yang diteliti. Populasi berhubungan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau badan yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah tabungan faedah bank BSI KCP Ponorogo.

### 2. Sampling

Sampling adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>38</sup> Pengambilan sampel dilakukan karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu dari peneliti. Sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar mewakili, jenis populasi dalam penelitian ini adalah populasi *infinite* atau jumlahnya tidak diketahui sehingga untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{(z^2 \alpha)(P)(q)}{d^2}$$

---

<sup>37</sup> Sugiono, Statistika Untuk Penelitian, 61.

<sup>38</sup> Sugiono, Metode Penelitian Bisnis (Bandung: Alfabeta, 2013), 116.

Keterangan:

n : Jumlah sampel

$Z^{\alpha}$  : nilai setandar normal yang besarnya tergantung  $\alpha$ , bila  $\alpha = 0,025$ ,  $Z = 1,96$

P : estimator proporsi populasi

Q : 1-p

D : penyimpangan yang ditolerir 10%

Untuk memperoleh n (jumlah sampel) yang besar dan nilai p belum di ketahui, maka dapat di gunakan  $p = 0,5$  sehingga, jumlah sampel yang mewakili populasi dalam penelitian ini sebanyak.<sup>39</sup>

$$n = \frac{(z^2 \alpha)(P)(q)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 96,04 = 96 \text{ orang}$$

Berdasarkan dari perhitungan rumus di atas, maka di ketahui bahwa jumlah responden yang akan di jadikan sample penelitian adalah sejumlah 96 orang.

---

<sup>39</sup> Supramono & Haryanto, *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2005), 62

### 3. Jenis dan Sumber Data

Data adalah segala fakta atau keterangan tentang sesuatu yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :<sup>40</sup>

- a. Data primer adalah data yang didapatkan dan yang diolah langsung oleh obyeknya. Data primer yang dihasilkan dari penelitian ini adalah data hasil dari tanggapan karyawan atau responden dengan kuesioner atau angket mengenai variabel-variabel penelitian yaitu kualitas produk, bonus dan kepuasan nasabah.
- b. Data sekunder adalah data yang didapat dalam bentuk sudah jadi, merupakan hasil dari pengumpulan dan pengolahan pihak lain.<sup>41</sup> Data sekunder dalam penelitian ini adalah buku, jurnal, judul skripsi dan sumber lain yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini.

### 4. Metode Pengumpulan data

Untuk dapat memperoleh data dan mengolah data dalam penelitian ini maka teknik penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seprangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang

---

<sup>40</sup> Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, 67.

<sup>41</sup> Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Statistik Parametrik dalam Penelitian* (Yogyakarta:Pustaka Felicha, 2016), 6.

efisien bila peneliti tau dengan pasti variabel yang akan di ukur dan tau apa yang bisa di harapkan dari responden dalam hal ini, responden<sup>42</sup> adalah nasabah tabungan faedah bank BSI Ponorogo.

## 5. Instrumen pengumpulan data

Instrumen penelitian atau pengumpulan data adalah suatu alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data atau untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang dan atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan Skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item - item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.<sup>43</sup>

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner atau angket. Kuesioner dalam penelitian ini ada tiga bagian yaitu pernyataan/ pertanyaan yang berhubungan dengan Kualitas Produk, Bonus dan Kepuasan Nasabah bank BSI Ponorogo.

---

<sup>42</sup> Ibid.,16.

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D* (Bandung: Alfabeta,2012), 8.

Responden hanya cukup memberikan tanda *check list* (√) pada pilihan jawaban yang tersedia. Dalam penelitian ini menggunakan 5 pilihan/ skala dalam menentukan sikap dalam fenomena sosial yang dinyatakan dalam pernyataan/ pertanyaan di kuesioner/ angket tersebut. Dimasing- masing instrumen akan diberi jawaban dan nilai berdasarkan Skala *Likert* diantaranya:

1. Sangat Setuju (SS) (diberi nilai 5)
2. Setuju (S) (diberi nilai 4)
3. Ragu- ragu (RR) (diberi nilai 3)
4. Tidak Setuju (TS) (diberi nilai 2)
5. Sangat Tidak Setuju (STS) (diberi nilai 1)

## **6. Metode pengolahan dan analisis data**

### **1. Metode pengolahan data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini/ penelitian kuantitatif adalah menunggunakan statistik. Metode statistika yang digunakan adalah statistika inferensial atau statistika induktif yaitu metode statistika yang membahas bagaimana cara menganalisis data dan mengambil kesimpulan dengan metode tertentu tentang suatu fenomena, pada statistik inferensia ini melibatkan pengujian hipotesis sehingga dapat dihasilkan suatu

kesimpulan yang ditarik berdasarkan sampel.<sup>44</sup> Analisis data adalah kegiatan yang dilakukan setelah data dari seluruh responden penelitian dari lapangan atau sumber data lain terkumpul.<sup>45</sup> Analisis datanya dengan statistika parametrik yaitu secara umum skala datanya menggunakan interval atau rasio (bentuk data kuantitatif/ numerik), dan distribusi data populasinya harus memenuhi asumsi normal.<sup>46</sup> Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan pengolahan data menggunakan bantuan program IBM SPSS 21 dan Microsof Excel.

## **2. Uji Kualitas data**

### **a. Uji validitas**

Validitas yaitu sifat yang menunjukkan adanya kemampuan suatu instrumen atau alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah memiliki validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apakah yang diinginkan. Suatu instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas

---

<sup>44</sup> Andhita Dessy Wulandari, *Aplikasi Statistika Parametrik*, 4

<sup>45</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, 147.

<sup>46</sup> Andhita Dessy Wulandari, *Aplikasi Statistika Parametrik*, 5.

instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Instrumen yang dicapai apabila data yang dihasilkan dari instrumen tersebut sesuai dengan data atau informasi lain yang mengenai variabel penelitian yang dimaksud.<sup>47</sup> Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing- masing skor pertanyaan dengan total skor. Apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dianggap valid. Sedangkan apabila nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pertanyaan tersebut tidak valid atau gugur. Nilai  $r_{tabel}$  di cari dengan *degree of freedom* (df)  $n-2$ , dimana n adalah jumlah sampel dan alpha atau tingkat signifikansi 0,05 atau 5%.<sup>48</sup> (tabel nilai *r product moment*). Untuk mengukur tingkat kevalidan di uji dengan rumus korelasi *product moment*. Rumus korelasi *product moment* yaitu:<sup>49</sup>

$$r_{hitung} = \frac{n \sum_{i=1}^n xy - \sum_{i=1}^n x \sum_{i=1}^n y}{\sqrt{[\sum_{i=1}^n x^2 - (\sum_{i=1}^n x)^2][\sum_{i=1}^n y^2 - (\sum_{i=1}^n y)^2]}}$$

Keterangan:

x = jumlah sample

r = skor variabel (jawaban responden)

<sup>47</sup> Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi* (Yogyakarta: CAPS,2011),69.

<sup>48</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 21* (Semarang: Badang Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 53.

<sup>49</sup> Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS 17* (Jakarta: Bumi Aksara,2017),77.

y = skor total dari variabel untuk responden ke-n.

Pengolahan data menggunakan IBM SPSS version 21 yaitu dengan cara pilih menu *analysis > correlate > bivariate > ok*. Lalulihat tabel pada *correlation* pada kolom *person correlation*.<sup>50</sup>

### b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Uji reliabilitas alat ukur dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara internal, reliabilitas alat ukur dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. Pada uji reliabilitas ini alat ukur yang di gunakan yaitu metode *alpha cronbach*. *Alpha cronbach* sangat umum di gunakan sehingga merupakan koefisien yang umum juga mengevaluasi *internal consistency*. Butir kuesioner dikatakan *reliable* (layak) apabila *cronbach's alpha* >0,60. Statistik uji sebagai berikut :<sup>51</sup>

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \alpha_b^2}{\alpha_b^2} \right]$$

<sup>50</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 21*, 54-55.

<sup>51</sup> Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, 90.

Keterangan :

r = koefisien reabilitas instrumen

k = jumlah butir pertanyaan

$\sum \alpha_b^2$  = jumlah varian butir

$\alpha_b^2$  = varian total

Pengolahan data menggunakan IBM SPSS version 21 yaitu dengan cara pilih menu *analysis > scale > reliability analysis > ok* dan lihat pada table *reliability statistic* pada kolom *cronbach's alpha*.

### 3. Analisis Data

#### a) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah uji data yang digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut, guna menjawab hipotesis penelitian.<sup>52</sup> Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi:

##### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji kenormalan distribusi (pola) data. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi variabel independen dan dependen mempunyai distribusi normal atau tidak berdistribusi normal.

---

<sup>52</sup> Imam Gunawan, *Pengantar Statistik Inferensial* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), 92.

Uji statistik yang digunakan untuk uji normalitas ini adalah uji kolmogorovsmornov.<sup>53</sup>

Hipotesis :

$H_0$  : Data berdistribusi normal

$H_1$  : Data tidak berdistribusi normal

$$D_{max} = \left\{ \frac{f_i}{n} - \left[ \frac{f_{ki}}{n} - (p \leq z) \right] \right\}$$

Dimana :

n = Jumlah data

$f_i$  = frekuensi

$f_{ki}$  = frekuensi kumulatif

$$z = \frac{x - \mu}{\alpha}$$

$$D_{tabel} = D_{\alpha}(n)$$

Keputusan:

Apabila pengolahan pengolahan data menggunakan IMB SPSS version 21 yaitu dengan cara pilih menu *analyze > non parametrik test > 1-sample K-S > ok* dan lihat pada tabel One-Sample Kolmogorov-smirnov test pada nilai asymp. Sig. Jika signifikansi lebih dari  $\alpha$  (sig. > 0,05) maka menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Dan sebaliknya apabila signifikansi

---

<sup>53</sup> Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Statistika Parametrik dalam Penelitian*, 38.

kurang dari  $\alpha$  (sig. < 0,05) maka menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.<sup>54</sup>

## 2) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi antar variabel independen. Model uji regresi sebaiknya tidak terjadi multikolinieritas. Cara mengetahui ada tidaknya multikolinieritas adalah:

a) Nilai R<sup>2</sup> yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel bebas banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel terikat.

b) Jika antar variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (di atas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.<sup>55</sup>

c) Multikolinieritas juga dapat dilihat dari:

1) Nilai *tolerance*  $\leq 10$  maka terjadi multikolinieritas dan apabila nilai *tolerance*  $\geq 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas.

2) Nilai VIF (*Variance Inflation Factory*), jika VIF  $\geq 10$  maka terjadi multikolinieritas dan apabila nilai VIF  $\leq 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas.<sup>56</sup>

---

<sup>54</sup> V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, 55.

<sup>55</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, 103.

- d) Adanya multikolinieritas apabila Nilai *Eigenvalue* sejumlah satu atau lebih variabel bebas yang mendekati nol.
- e) Atau nilai VIF diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Pengolahan data menggunakan IMB SPSS Versi 21 yaitu *analyze > regression > linier > klik statistics pilih covariance matrix, colinierity diagnostic > ok*, selanjutnya lihat pada tabel coefficient pada kolom *Tolerance* dan VIF.<sup>57</sup>

### 3) Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>58</sup>

Uji heterosekdastisitas dengan menggunakan uji glejser yaitu mengusulkan untuk meregres nilai absolute residual terhadap

---

<sup>56</sup> Ibid.,104

<sup>57</sup> Ibid., 105

<sup>58</sup> Ibid.,134

variabel independen.<sup>59</sup> Pengolahan data IMB SPSS version 21 yaitu dengan meregresi variabel dan mendapatkan variabel residual ( $U_t$ ) pada tampilan linier regression dengan mengaktifkan Unstandardzed residual kemudian absolutkan nilai residual (Abs $U_t$ ) dengan menu transform < compute variabel > regresikan variabel (Abs $U_t$ ) sebagai variabel dependen dan variabel kualitas produk dan bonus sebagai variabel independen dengan cara *analyze > regression > linier > ok*. Lihat hasil pada table coefficient (a) pada kolom sig. apabila nilai sig. > 0,05 tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.<sup>60</sup> Cara mendeteksi terjadinya autokorelasi dengan metode Durbin Watson, uji durbin Watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (*frist order autocorrelation*) dan mensyaratkan adanya konstanta dalam model regresi dan tidak

---

<sup>59</sup> Ibid.,137

<sup>60</sup> Ibid., 145-147

ada variabel lagi diantara variabel bebas. Hipotesis yang akan diuji yaitu:<sup>61</sup> H0 : tidak ada autokorelasi

H1 : ada autokorelasi

Pengolahan data menggunakan IMB SPSS versi 21 yaitu dengan cara pilih menu *analyze > regression > linier > klik statistics* pilih Durbin-Watson, *Estimates, covariance matrix, model fit, colinearity diagnostic > ok*, selanjutnya lihat pada tabel model summry pada kolom Durbin- Watson.<sup>62</sup>

Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi Kriteria pengajuan Autokorelasi

Tabel. 3.1

Hipotesis	keputusan	jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	No desicison	$dl < d < du$
Tidak ada korelasi negatif	Tolak	$4-dl < d < 4$
Tidak ada korelasi negatif	No desicison	$4-du \leq d \leq 4-dl$
Tidak ada autokorelasi positif atau negatif	Tidak di tolak	$du < d < 4-du$

<sup>61</sup> Tony Wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS* (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta,2009), 121-122.

<sup>62</sup> Ibid.,123-124

## 5) Uji Linieritas

Uji linieritas adalah uji untuk melaksanakan uji regresi, yaitu untuk mengetahui apakah antara variabel independen/ bebas (X) dan variabel dependen/ terikat (Y) itu berbentuk linier (garis lurus) atau tidak. Kriteria yang digunakan dalam uji linieritas ini adalah apabila nilai *P- value* atau ditunjukkan oleh nilai sig. > 0,05 dan sebaliknya apabila nilai *P- value* atau ditunjukkan oleh nilai sig. < 0,05 maka data tidak linier atau non linier. Apabila data tersebut berbentuk linier maka uji akan dilanjutkan ke uji regresi linier berganda.<sup>37</sup> Pengolahan data menggunakan IMB SPSS Versi 21 yaitu dengan cara pilih menu *analyze > compare mean > means > klik options pilih test of linierity > ok*, selanjutnya lihat pada tabel ANOVA tabel pada kolom *deviation from linierity*.<sup>63</sup>

## 4. Analisis Regresi

### a. Analisis regresi linier sederhana

Analisis ini digunakan untuk model hubungan antara satu variabel dependen dengan satu variabel independen. Dalam hubungan ini variabel bersifat linier, dimana perubahan pada variabel X akan

---

<sup>63</sup> Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Statistik Parametrik dalam Penelitian*, 55.

diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap. Maka, persamaan regresi linier sederhana adalah:

$$Y = \alpha + \beta x + e$$

Dimana :

Y = Variabel dependen

$\alpha$  = Konstanta

$\beta x$  = koefisien regresi pada variabel X

e = eror

#### **b. Analisis regresi linier berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mencari pola hubungan antara satu variabel terikat (dependen) yaitu produktivitas kerja dengan dua variabel bebas (independen) yaitu disiplin kerja dan pelatihan. Model regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:<sup>64</sup>

$$Y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat/variabel dependen

x = Variabel bebas/ variabel independen

---

<sup>64</sup> Ibid.,127

$\beta_0 \beta_1 \beta_2$  = Parameter - parameter yang populasinya tidak di ketahui

Pengolahan data menggunakan IBM SPSS version 21 yaitu dengan cara pilih menu *Analyze > regression > linier > klik statistic < pilih estimates, model fit, R square change, descriptive >* pilih pola masukkan \* sdresid untuk y, \* zpred untuk x dan klik histogram dan normal probability plot > klik save pilih *unstandarized* pada *predicted value*, pilih mean dan individual > ok, selanjutnya lihat pada tabel coefficient pada kolom B.<sup>65</sup>

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji t Parsial

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel independen (Y) dengan  $\alpha = 0,05$  atau 5%. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap terhadap variabel dependen. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>66</sup>

---

<sup>65</sup> Ibid.,145-153

<sup>66</sup> Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Statistik Parametrik dalam Penelitian*, 72.

Pengolahan data menggunakan IBM SPSS versi 21 yaitu dengan cara pilih menu *analyze > regression > linier > ok*, selanjutnya lihat pada tabel coefficient pada kolom sig.

**a. Uji f atau simultan**

Uji ini digunakan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama- sama atau simultan.<sup>67</sup>

Dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya semua variabel independen secara bersama- sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, artinya semua variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Pengolahan data menggunakan IBM SPSS versi 21 yaitu dengan cara pilih menu *analyze > regression > linier > ok*, selanjutnya lihat pada tabel ANOVA pada kolom sig.

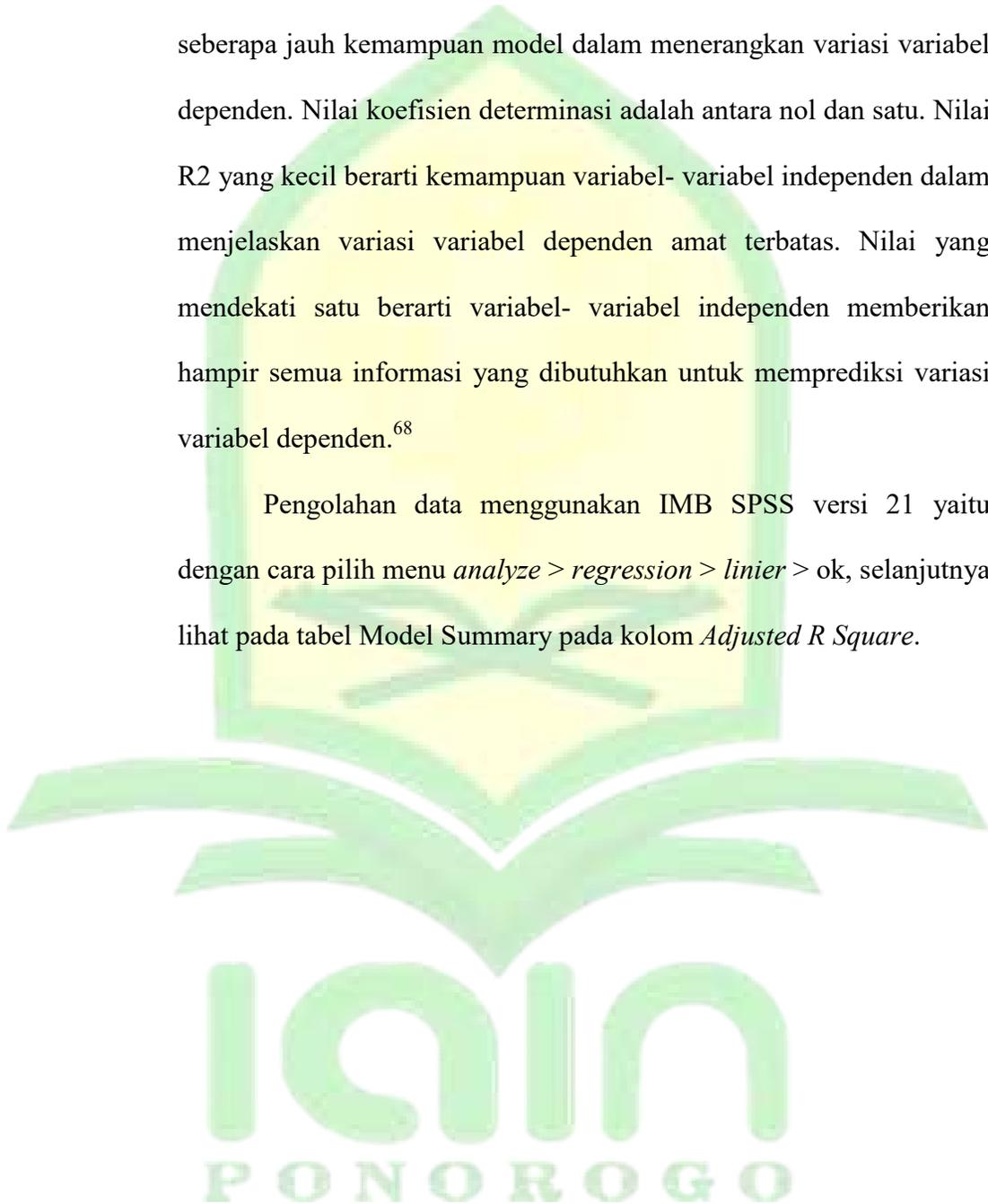
---

<sup>67</sup> Danang Sunyoto, *Prosedur Uji Hipotesis Untuk Riset Ekonomi*, (Bandung: Alfabeta,2012),119.

## b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel- variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel- variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.<sup>68</sup>

Pengolahan data menggunakan IMB SPSS versi 21 yaitu dengan cara pilih menu *analyze > regression > linier > ok*, selanjutnya lihat pada tabel Model Summary pada kolom *Adjusted R Square*.



---

<sup>68</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate*, 95.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo**

##### **1. Sejarah berdirinya PT. Bank Syariah Indonesia**

Sejarah pendiriannya berawal dari PT. Bank Syariah Indonesia Tbk yang merupakan hasil akuisisi yang dilakukan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007. Setelah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia melalui surat no. 10/67/Kep.GBI/ DPG/2008 pada 16 Oktober 2008 BRI Syariah resmi beroperasi pada 17 November 2008 dengan nama PT. Bank Syariah Indonesiadan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah Islam. Pada 19 Desember 2008, Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah. Proses spin off tersebut berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009 dengan penandatanganan yang dilakukan oleh Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

Pada Tahun 2016 Otoritas Jasa keuangan menyiapkan petajalan atau roadmap pengembangan keuangan Syariah. Kemudian pada tahun 2019 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong bank Syariah dan unit usaha Syariah milik pemerintah berkonsolidasi atau merger perbankan. Di

antaranya PT Bank Syariah mandiri, PT Bank BNI Syariah, PT Bank BRI Syariah, Unit Usaha Syariah, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Pada tanggal 2 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara Erick Thohir berencana menggabungkan bank Syariah BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, BTN Syariah, dan Mandiri Syariah. Pada Oktober 2020 Pemerintah secara resmi mengumumkan rencana merger bank Syariah dari tiga Bank Himbara yaitu Mandiri Syariah dan BRI Syariah. Pada Desember 2020, Konsolidasi bank Syariah Himbara menetapkan namaperusahaan hasil merger menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Pada tanggal 27 Januari 2021, OJK secara resmi mengeluarkan izin merger usaha tiga bank Syariah. Surat itu terbit dengan Nomor SR-3/PB.1/2021. Pada tanggal 1 Februari, Presiden Jokowi meresmikan PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau Bank Syariah Indonesia (BSI) Syariah,

Bank Syariah Indonesia yang digadang bakal meningkatkan pasar keuangan Syariah di mata dunia, akhirnya mulai beroperasi sejak diluncurkannya pada Senin, 1 Februari 2021. Dengan niat untuk menghadirkan bisnis keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip luhur perbankan syariah, bank berkomitmen untuk produk serta layanan terbaik yang menenteramkan, Bank Syariah Indonesia terus tumbuh secara positif. Bank Syariah Indonesia fokus membidik berbagai segmen di masyarakat. Basis nasabah yang terbentuk secara luas di seluruh penjuru

Indonesia menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia memiliki kapabilitas tinggi sebagai bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah.

### **Kantor Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo**

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo terletak di Jl. Soekarno Hatta No. 2B, Bangunsari, Kec. Ponorogo, Kab. Ponorogo, Jawa Timur 6341 yang diresmikan pada tahun 2013 yang dimana kantor cabangnya berpusat di kota Madiun Jawa Timur. Berdirinya Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo yang merupakan kawasan *Central Bussines District* di kota Ponorogo.<sup>69</sup>

#### **1. Visi dan Misi**

##### **a. Visi**

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

##### **b. Misi**

Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.

- 1) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah.
- 2) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.

---

<sup>69</sup> Moh Anshori, *Wawancara*, 10 Agustus 2020

- 3) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

## 2. Produk –Produk Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo

### a. *Consumer Banking*<sup>70</sup>

#### 1) Dana Pihak Ketiga

##### a) Tabungan BRI Syariah

Tabungan BRI Syariah iB merupakan tabungan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan, dipersembahkan untuk anda yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan.

##### b) Tabungan Haji BRI Syariah

Tabungan Haji BRI Syariah merupakan sebuah tabungan yang digunakan untuk ibadah Haji.

##### c) Tabungan Impian Syariah

Tabungan Impian BRI Syariah iB adalah tabungan berjangka dari BRI Syariah dengan prinsip bagi hasil yang dirancang untuk mewujudkan impian Anda dengan terencana.

##### d) Giro BRI Syariah

Giro BRI Syariah iB merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan

---

<sup>70</sup> Draft BRI Syariah

prinsip titipan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan Cek/Bilyet Giro.

e) Deposito BRI Syariah

Deposito BRI Syariah iB adalah produk investasi berjangka kepada Depositor dalam mata uang tertentu.

b. Pembiayaan<sup>71</sup>

1) Gadai BRI Syariah

Gadai BRI Syariah iB merupakan sebuah produk untuk memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman dan sesuai syariah untuk ketentraman Anda.

2) KKB BRI Syariah

KKB BRI Syariah iB merupakan sebuah produk pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor. Skim pembiayaan adalah jual beli, adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh Bank dan Nasabah (*fixedmargin*).

3) KPR Faedah BRI Syariah

Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR) kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan

---

<sup>71</sup> Ibid.,

kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli, dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiapbulan.

#### 4) KMG BRI Syariah

Produk untuk memenuhi kebutuhan karyawan khususnya karyawan dari perusahaan yang bekerjasama dengan PT. Bank Syariah Indonesia dalam Program Kesejahteraan Karyawan, dimana produk ini dipergunakan untuk berbagai keperluan karyawan dan bertujuan untuk meningkatkan loyalitas karyawan Program Kesejahteraan Karyawan.

#### 5) Pembiayaan Umrah BRI Syariah

Pembiayaan Umrah BRI Syariah iB merupakan pembiayaan dalam membantu untuk menyempurnakan niat beribadah dan berziarah ke Baitullah. Akad produk Pembiayaan Umrah BRI Syariah iB menggunakan prinsip akad jual beli manfaat/jasa (*ijarah Multijasa*).

### c. Business Banking<sup>72</sup>

#### 1) Commercial Product

##### a) Deposito

---

<sup>72</sup> Ibid.,

Merupakan pilihan investasi dengan prinsip bagi hasil bagi nasabah perorangan atau perusahaan yang dananya dapat ditarik pada saat jatuh tempo.

b) Giro

Merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan Cek/Bilyet Giro.

d. *Commercial Financing*

1) Pembiayaan Modal Kerja

Merupakan pembiayaan dalam memenuhi kebutuhan modal kerja perusahaan, baik modal kerja regular maupun musiman.

2) Pembiayaan Investasi

Merupakan pembiayaan investasi dalam memenuhi kebutuhan investasi nasabah.

e. *Investment Banking*

Investment Banking merupakan sebuah jasa pembelian Sukuk Negara Ritel. Dalam hal ini, Bank Syariah Indonesiamenjadi agen penjual Sukuk, dan nasabah menjadi investorsukuk.

f. SME & Linkage

## 1) Koperasi

Pembiayaan yang diberikan melalui Koperasi Karyawan atau Koperasi Pegawai RI dengan mekanisme executing, yang ditujukan kepada karyawan suatu perusahaan atau Pegawai Negeri Sipil (PNS) suatu instansi yang memiliki pendapatan tetap bulanan berupa gaji dan menjadi anggota koperasi.

Pembiayaan diberikan kepada sektor yang terkait dengan otomotif dalam 2 (dua) pola, yaitu pembiayaan secara kemitraan (linkage) dan pembiayaan secara langsung (direct). Pembiayaan secara kemitraan (linkage), pembiayaan diberikan bekerjasama dengan perusahaan pembiayaan (multifinance company) untuk menyalurkan pembiayaan kepemilikan kendaraan dan/atau alat berat kepada nasabah (end-user).

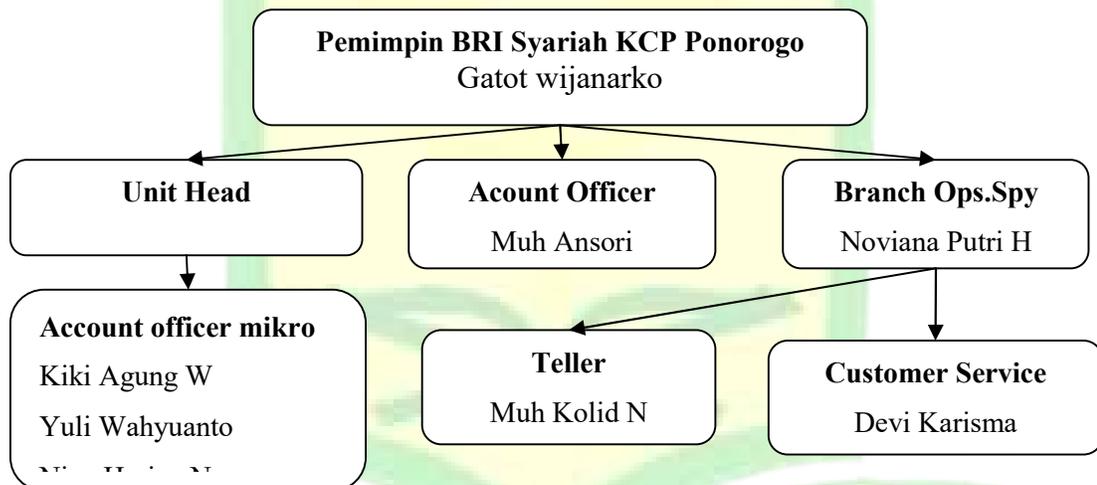
Pembiayaan kemitraan dengan multifinance ini dapat bersifat Executing maupun Channeling/Joint Financing. Pembiayaan secara langsung (direct), menyalurkan pembiayaan kepada pengusahapengusaha yang terkait pada dunia otomotif, seperti pembiayaan kepada pengusaha jual-beli kendaraan (showroom/dealer) dan pembiayaan kepada pengusaha rental kendaraan. Pembiayaan yang diberikan dapat berupa pembiayaan modal kerja dan/atau investasi. Pembiayaan Mikro

SME (Small Medium Enterprise) Pembiayaan diberikan kepada sektor riil dengan plafond pembiayaan di atas Rp 500 juta sampai dengan Rp 5 milyar.

### 3. Struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo

Beriku adalah struktur Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo :<sup>73</sup>

**Gambar. 4.1**



### 4. Job Description

- a. Pimpinan cabang, merupakan struktur tertinggi di kantor cabang yang memiliki tugas mengarahkan dan mengkoordinasikan rencana kerja anggaran di kantor cabang dan kantor cabang pembantu, serta memantau dan mengevaluasi pelaksanaannya, serta mengkoordinasikan

<sup>73</sup> Draft BRI

pelaporannya untuk memastikan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana kerja anggaran yang ditetapkan.

- b. Manajer operasional, mempunyai tugas melakukan persetujuan otorisasi transaksi sesuai dengan kewenangan yang diberikan dan prosedur yang berlaku di BRISyariah serta mengkoordinasikan persiapan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk pelaksanaan operasional kantor cabang.

Manajer operasional dibantu oleh:

1. *Branch Operasional Supervisor* berjumlah satu orang yang bertugas melakukan persetujuan otorisasi transaksi sesuai dengan kewenangan yang diberikan dan prosedur yang berlaku di BRISyariah.
2. *Teller* berjumlah Satu orang yang bertugas melaksanakan dan bertanggung jawab atas transaksi operasional tunai dan non tunai yang diprosesnya berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah diterapkan.
3. *Customer Service* berjumlah Satu orang yang bertugas melayani nasabah, memberikan informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya,

berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah diterapkan.

c. *Marketing Manager Micro* yang mempunyai tugas atas *performance* keuntungan unit mikro syariah (UMS) dengantujuan meningkatkan laba perusahaan dan mengelola seluruh staf *Area* dan UMS dalam mendukung kegiatan bisnis UMS.

d. *Account Officer* berjumlah satu orang yang bertugasmenyusun rencana dan melaksanakan kegiatan pemasaran serta prakarsa pembiayaan sesuai ketentuan yang berlaku dan sesuai kewenangan bidang tugasnya agar target ekspansi pembiayaan tercapai.

e. *Unit Head* yang bertanggung jawab atas *performance* keuntungan UMS dengan tujuan meningkatkan laba perusahaan serta ,mengelola seluruh staf UMS dalam mendukung kegiatan bisnis UMS dengan tujuan tercapainya *sustainable growth*.



## 2. Hasil Pengujian Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika item pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.<sup>74</sup> Apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dianggap valid. Sedangkan apabila nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pertanyaan tidak valid atau gugur.

Nilai  $r_{tabel}$  dicari dengan *degree of freedom* ( $df = n-2$ ) dimana  $n$  adalah jumlah sampel dan  $\alpha$  atau tingkat signifikansi 0,05 atau 5% (tabel nilai *r product moment*). Berikut ini adalah hasil uji validitas dari variabel kualitas produk dan bonus terhadap kepuasan nasabah,

**Tabel. 4.1**

. a) Validitas instrumen kualitas produk (X1)

No Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	keterangan
X1.1	0,569	0,3610	Valid
X1.2	0,487	0,3610	Valid
X1.3	0,758	0,3610	Valid

<sup>74</sup> Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*, 52.

X1.4	0,778	0,3610	Valid
X1.5	0,492	0,3610	Valid
X1.6	0,656	0,3610	Valid
X1.8	0,491	0,3610	Valid

Sumber data diolah dengan menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel di atas variabel kualitas produk terdapat 8 item pertanyaan dan setelah dilakukan pengujian 7 dari delapan data validitas , semua item memiliki nilai rhitung > r tabel maka semua item variabel kualitas produk di sebarikan pada responden asli.

b) Validitas instrumen bonus wadiah (X2)

**Hasil Uji Validitas Bonus Wadiah**

No Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
X2.1	0,564	0,3610	Valid
X2.2	0,592	0,3610	Valid
X2.3	0,743	0,3610	Valid
X2.4	0,548	0,3610	Valid
X2.5	0,377	0,3610	Valid

**Tabel. 4.2**

Sumber data diolah dengan menggunakan SPSS

Menurut tabel di atas pelatihan terdiri dari 5 item pertanyaan. Setelah dilakukan pengujian validitas dengan ketentuan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item tersebut valid, sedangkan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item tersebut tidak valid, sehingga tidak digunakan/ disebar pada responden asli.

c) Validitas instrumen Kepuasan Nasabah (Y)

No Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	keterangan
Y.1	0,832	0,3610	Valid
Y.2	0,778	0,3610	Valid
Y.3	0,894	0,3610	Valid
Y.4	0,837	0,3610	Valid
Y.5	0,829	0,3610	Valid
Y.6	0,737	0,3610	Valid
Y.7	0,791	0,3610	Valid
Y.8	0,797	0,3610	Valid

**Tabel. 4.3**

Sumber data diolah dengan menggunakan SPSS

Menurut tabel di atas pelatihan terdiri dari 8 item pertanyaan. Setelah dilakukan pengujian validitas dengan ketentuan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item tersebut valid, sedangkan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item tersebut tidak valid, sehingga tidak digunakan/ disebar pada responden asli.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala dan penggunaan alat pengukuran yang sama. Butir kuesioner dikatakan reliabel (layak) apabila *cronbach's alpa*  $> 0,60$  dan dikatakan tidak reliabel jika nilai *cronbach's alpa*  $< 0,60$ .5 Jumlah responden sebanyak 30 responden untuk *try out* (uji coba). Berikut adalah hasil uji reliabilitas dari variabel Kualitas Produk faedah, dan bonus wadiah.

**Tabel. 4.4**

**Tabel Hasil Uji Reability**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Produk	0,639	Reability
Bonus	0,395	Reability
Kepuasan Nasabah	0,907	Reability

### 3. Hasil Pengujian Deskripsi

- a. **Hasil Pengujian Deskripsi Data Penelitian** Variabel dalam penelitian ini terdiri dari Kualitas Produk tab faedah (X1) dan Bonus Wadiah (X2) sebagai variabel bebas (independen) dan Kepuasan Nasabah (Y) sebagai variabel terikat (dependen). Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar kepada responden penelitian, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini.

### 4. Hasil Pengujian Hipotesis

- a. **Uji Asumsi Klasik**

1) **Uji Normalitas**

Uji normalitas merupakan uji kenormalan distribusi (pola) data. Uji statistik yang digunakan untuk uji normalitas ini adalah uji *kolmogorov smirnov*. Jika signifikansi lebih dari  $\alpha$  (sig. > 0,05) maka menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Dan sebaliknya apabila signifikansi kurang dari  $\alpha$  (sig. < 0,05) maka menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.<sup>75</sup>

**Tabel. 4.5**

---

<sup>75</sup>Imam Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada,2016), 92.

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.67573418
Most Extreme Differences	Absolute	.153
	Positive	.147
	Negative	-.153
Kolmogorov-Smirnov Z		.837
Asymp. Sig. (2-tailed)		.486

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel di atas dapat ditunjukkan bahwa hasil uji normalitas pada tabel one-sample kolmogorov-smirnov test diperoleh nilai Asymp sig 0,486 lebih besar dari 0,05. Maka data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

#### 5. Uji Autokorelasi

Autokorelasi yaitu korelasi atau hubungan antara anggota serangkaian observasi yang diurutkan menurut waktu atau ruang.<sup>76</sup> Untuk mengetahui adanya autokorelasi dalam suatu model regresi dapat dilakukan melalui uji Durbin-Watson. Berikut hasil dari uji autokorelasi:

**Tabel. 4.6**

<sup>76</sup> Ibid., 100.

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.681 <sup>a</sup>	.464	.424	2.773	1.781

a. Predictors: (Constant), bonus wadiah, kualitas produk

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil uji autokorelasi dengan jumlah sampel sebanyak 30 di dapatkan hasil nilai  $dW = 1,781$ , kemudian mencari nilai  $dU$  dan  $dL$  pada  $N = 30$  dan  $k = 2$ . Diperoleh nilai  $dU = 1.700$  dan nilai  $dW = 1,781$ . Jadi  $dU < Dw < (4 - dU) \Leftrightarrow 1.700 < 1.781 < 2,3$ . Maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak ada masalah autokorelasi.

## 6. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas merupakan sebuah syarat untuk seluruh uji hipotesis regresi.<sup>77</sup> Uji multikolonieritas digunakan untuk melihat kesalahan standar estimasi model dalam sebuah penelitian. Menguji kasus multikolonieritas dengan menggunakan patokan VIF dan koefisien korelasi antarvariabel bebas. Apabila VIF suatu model  $< 10$  dan *Tolerance*  $> 0,1$  maka model tersebut dinyatakan bebas dari masalah

---

<sup>77</sup>

multikolonieritas. Jika nilai VIF > 0 dan *Tolerance* < 0,1 maka terjadi multikolonieritas. Berikut hasil dari uji multikolonieritas:

**Tabel. 4.7**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	1.951	6.854			
	X1	.355	.312	.239	.451	2.216
	X2	.958	.414	.485	.451	2.216

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel coefficients diatas menunjukkan kedua variabel nilai VIF kualitas produk dan bonus wadhah sebesar 2,216 atau kurang dari 10 maka tidak ada masalah multikolonieritas dalam penelitian ini.

## 7. Uji heterokedastisitas

Heterokedastisitas yaitu varians variabel dalam model yang tidak sama. Konsekuensi heterokedastisitas dalam model regresi merupakan penaksir yang diperoleh secara tidak efisien., baik dalam sampel kecil atau sampel besar. Dalam penelitian ini uji heterokedastisitas di uji dengan menggunakan uji glejser dengan hasil probabilitas dinyatakan signifikan

jika nilai signifikansi diatas tingkat kepercayaan 5%. Berikut hasil dari uji heterokedastisitas:

**Tabel. 4.8**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	1.951	6.854		.285	.778
1	X1	.355	.312	.239	1.138	.265
	X2	.958	.414	.485	2.314	.029

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel coefficients di atas menunjukkan bahwa nilai Sig variabel kualitas produk sebesar 0,265 dan nilai Sig variabel bonus wadiah sebesar 0,025. Seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai Sig > 0,05 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas

### C. Analisis Regresi

#### a. Regresi Sederhana

Analisis ini digunakan untuk model hubungan antara satu variabel dependen dengan variabel independen. Dalam hubungan ini variabel bersifat linier, dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh

perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap. Maka, persamaan regresi linier sederhana adalah:

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

Dimana

Y = Variabel Dependen

a = Konstanta

$\beta$  = Koefisien regresi linier pada variabel X

e = Error

1. Kualitas Produk Dan Bonus Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Ponorogo

**Tabel. 4.9**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.635	7.326		.496	.624
Kualitas Produk	.889	.225	.598	3.951	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan Coefficients pada tabel di atas di peroleh model regresi linier sederhana sebagai berikut

$$Y = 3.635 + 0,889X$$

- a. Konstanta sebesar 3.635 menyatakan bahwa jika variabel kualitas produk 0 maka kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tabungan faedah pada BRI Syariah KCP Ponorogo sebesar 3.635 satuan dengan asumsi faktor-faktor lain dianggap tetap.
- b. Coeffisien regresi kualitas produk sebesar 0,889 Artinya jika variabel independen lainnya nilai tetap, sedangkan kualitas produk mengalami peningkatan sebesar 3,951, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tabungan Faedah pada BRI Syariah KCP Ponorogo sebesar 0,889 satuan dengan asumsi faktor-faktor lain dianggap tetap.

2. Kualitas produk dan bonus terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah indonesia kcp ponorogo

**Tabel. 4.10**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.535	5.576		1.172	.251
1 Bonus wadiah	1.307	.280	.662	4.676	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

- a. Konstanta sebesar 6.535 menyatakan bahwa jika variabel bonus wadiah 1 maka kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tabungan faedah pada BRI Syariah KCP Ponorogo sebesar 7.536 satuan dengan asumsi faktor-faktor lain dianggap tetap.
- b. Coeffisien regresi bonus wadiah sebesar 1,307 Artinya jika variabel independen lainnya nilai tetap, sedangkan bonus wadiah mengalami peningkatan sebesar 4,676 maka kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tabungan Faedah pada BRI Syariah KCP Ponorogo sebesar 0,889 satuan dengan asumsi faktor-faktor lain dianggap tetap.
- b. Analisis Regresi Linier Berganda

Tujuan dari analisis regresi berganda adalah untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidak hubungan fungsional atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan variabel terikat. Model regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b1b2 = koefisien regresi

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Kualitas Produk

$\varepsilon$  = Standar Error

Berikut adalah hasil uji regresi linier berganda dalam penelitian ini :

**Tabel. 4.11**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.951	6.854		.285	.778
	Kualitas Produk	.355	.312	.239	1.138	.265
	Bonus wadiah	.958	.414	.485	2.314	.029

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis regresi di atas maka diperoleh model regresi

berganda sebagai berikut:

$$Y = 1.951 + 0.355x_1 + 0.958x_2 + e$$

a. Konstanta sebesar 1.951 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk adalah 0, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tabungan Faedah pada Bank Syariah

IndonesiaKCP Ponorogo sebesar 1.951 satuan dengan asumsi faktor-faktor lain dianggap tetap (*ceteris paribus*).

- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas produk bernilai positif. ditingkatkan satu satuan dengan catatan variabel pelatihan dianggap konstan, maka akan meningkatkan kualitas produk Bank Syariah IndonesiaKCP Ponorogo sebesar 0,355. Artinya variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,355.
- c. sebesar 0,953 menunjukkan bahwa apabila variabel independen lainnya nilainya tetap, sedangkan kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tabungan Faedah pada Bank Syariah IndonesiaKCP Ponorogo akan meningkat sebesar 0,355 satuan dengan asumsi faktor-faktor lain dianggap tetap (*ceteris paribus*). Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tabungan Faedah pada Bank Syariah IndonesiaKCP Ponorogo
- d. Nilai koefisien regresi variabel intrinsik sebesar 0,237 menunjukkan bahwa apabila variabel independen lainnya nilainya tetap, sedangkan kualitas produk mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka kepuasan dalam menggunakan produk tabungan Faedah pada Bank Syariah

IndonesiaKCP Ponorogo akan meningkat sebesar 0,237 satuan dengan asumsi faktor-faktor lain dianggap tetap (*ceterus paribus*). Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara kualitas produk dengan kepuasan nasabah. Semakin tinggi kualitas produk maka semakin tinggi kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tabungan Faedah pada Bank Syariah IndonesiaKCP Ponorogo

## 8. Uji Hipotesis

### a. Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel independen (Y) dengan  $\alpha = 0,05$  atau 5%. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>78</sup> Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut hasil dari uji T:

**Tabel . 4.12**

### Hasil Uji T

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.951	6.854		.285	.778

<sup>78</sup> Andhita Dessy, *Aplikasi Statistika Parametrik dalam Penelitian*, 72.

Kualitas Produk	.355	.312	.239	2.138	.265
Bonus wadiah	.958	.414	.485	2.314	.029

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**1) Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tabungan Faedah pada Bank Syariah IndonesiaKCP Ponorogo**

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1.138 dan nilai Sig sebesar 0,265. Nilai t-tabel dicari pada  $\alpha= 5\%$  (karena pengujian dua sisi sehingga  $0,05 : 2 = 0,025$ ) maka nilai derajat kebebasan (df)  $n-k-1 \Leftrightarrow 93-2-1 = 90$  (dimana k merupakan jumlah variabel independen). Dengan nilai df sebesar 90 maka diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.293. Karena nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2.138 < 1.293$  dan nilai Sig  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak

**2) Pengaruh bonus terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tabungan Faedah pada Bank Syariah IndonesiaKCP Ponorogo**

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.314 dan nilai Sig sebesar 0,29 Nilai t-tabel dicari pada  $\alpha= 5\%$  (karena pengujian dua sisi sehingga  $0,05 : 2 = 0,025$ ) maka nilai derajat kebebasan (df)  $n-k-1 \Leftrightarrow 93-2-1 = 90$  (dimana k merupakan jumlah variabel independen). Dengan nilai df sebesar 90 maka diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,001. Karena nilai

$t_{hitung}$  sebesar  $2,314 > 1.293$  dan nilai Sig  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{01}$  ditolak,

**b. Uji F Atau Simultan**

Uji ini dilakukan dengan melihat apakah variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh atau tidak berpengaruh terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Untuk melihat berpengaruh signifikan yang terjadi dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan nilai tingkat kepercayaan  $0,05$ . Apabila nilai sig lebih kecil dari nilai derajat kepercayaan ( $sig < 0,05$ ) dan apabila nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  tolak

**Tabel. 4.13**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	179.873	2	89.936	11.695	.000 <sup>b</sup>
	Residual	207.627	27	7.690		
	Total	387.500	29			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan tabel di atas di ketahui nilai signifikansi untuk pengaruh  $X_1$  dan  $X_2$  secara simultan terhadap  $Y$  adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung}$   $11,695 >$  dari  $F_{tabel}$   $3,15$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak berarti terdapat pengaruh  $X_1$  dan  $X_2$  secara simultan terhadap  $Y$

### c. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui hubungan variabel bebas (disiplin kerja dan pelatihan) secara serentak terhadap variabel terikat (produktivitas kerja karyawan). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0-1. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil dalam menjelaskan variabel- variabel independen terbatas. Apabila nilai R<sup>2</sup> yang mendekati 1 berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam atau memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

**Tabel. 4.13**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.681 <sup>a</sup>	.564	.524	2.773	.564	11.695	2	27	.000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan output di atas diketahui nilai R square sebesar 0,524 hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X1 dan X2 secara Simultan terhadap variabel Y adalah sebesar 52,4%

### **Pembahasan**

Dari hasil analisis maka pembahasan tentang hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Produk tabungan Faedah terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variabel (X1) berpengaruh terhadap variabel kualitas produk tabungan faedah artinya jika produk yang di hasilkan itu bagus dan sesuai dengan apa yang di inginkan nasba maka akan membuat nasabah menjadi puas dengan produk yang di unggulkan oleh pihak bank hal ini di dukung oleh hasil nilai T tabel sebesar 1.293. Karena nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2.138 < 1.293$  dan nilai Sig  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

2. Pengaruh Bonus terhadap Kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variabel (X2) berpengaruh terhadap variabel Pengaruh bonus terhadap kepuasan nasabah yang artinya jika pemberian bonus bisa di ketahui oleh nasabah atau di berikan persentase yang jelas maka nasabah akan lebih puas hal ini di dukung oleh hasil nilai nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,001. Karena nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,314  $> 1.293$  dan nilai Sig  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{01}$  ditolak.

3. Pengaruh kualitas produk tabungan faedah dan bonus terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel (X1 dan X2) berpengaruh terhadap variabel Y. kualitas produk tabungan faedah dan bonus berpengaruh terhadap kepuasan nasabah hal ini di dukung oleh hasil nilai sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $11,695 >$  dari F tabel 3,15 sehingga dapat di simpulkan bahwa  $H_0$  di trima berarti terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari hasil analisis maka Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Kualitas Produk tabungan Faedah terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variabel (X1) berpengaruh terhadap variabel kualitas produk tabungan faedah artinya jika produk yang di hasilkan itu bagus dan sesuai dengan apa yang di inginkan nasba maka akan membuat nasabah menjadi puas dengan produk yang di unggulkan oleh pihak bank hal ini di dukung oleh hasil nilai T tabel sebesar 1.293. Karena nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2.138 < 1.293$  dan nilai Sig  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

##### 2. Pengaruh Bonus terhadap Kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variabel (X2) berpengaruh terhadap variabel Pengaruh bonus terhadap kepuasan nasabah yang artinya jika pemberian bonus bisa di ketahui oleh nasabah atau di berikan persentase yang jelas maka nasabah akan lebih puas hal ini di dukung oleh

hasil nilai nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,001. Karena nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,314 > 1.293 dan nilai Sig 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{01}$  ditolak.

3. Pengaruh kualitas produk tabungan faedah dan bonus terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel (X1 dan X2) berpengaruh terhadap variabel Y. kualitas produk tabungan faedah dan bonus berpengaruh terhadap kepuasan nasabah hal ini di dukung oleh hasil nilai sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai F hitung 11,695 > dari F tabel 3,15 sehingga dapat di simpulkan bahwa  $H_0$  di trima berarti terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y.

## B. Saran

1. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah hendaknya Bank Syariah Indonesia Kcp Ponorogo lebih meningkatkan kualitas produk tabungan Faedah dengan memperhatikan fitur-fitur yang dimiliki tabungan Faedah.
2. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah hendaknya produk tabungan Faedah di Bank Syariah Indonesia Kcp Ponorogo menggunakan sistem yang memudahkan nasabah. Karena nasabah lebih merasa puas jika adanya kemudahan sistem menabung dalam produk tabungan Faedah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin Abdullah, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012)
- Adam, Muhammad *Manajemen Pemasaran Jasa dan Teori* Bandung: Alfabeta, 2015
- Adiwarman A. Karim, *bank islam analisis fiqih dan keuangan*, (jakarta: Raja grafindo persada, 2016), 359.
- Andhita Dassy Wulansari, *penelitian pendidikan: Suatu Pendekatan praktik dengan Menggunakan SPSS Ponorogo*: STAIN Po Press, 2012
- Anggraini, Dita Puspita, Sri Kumadji, Dan Sunanti, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan ”, *Jurnal Administrasi Bsisnis*, 1 (2016),
- Darmanto Dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Haryanto, & Supramono *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran* Yogyakarta: Andi, 2005
- <http://etheses.iainponorogo.ac.id/3662/1/SKRIPSI%20AAN%20LEVYA.pdf> 2020
- [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/11505-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/11505-Full_Text.pdf), 2022
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 21* Semarang: Badang Penerbit Universitas Diponegoro, 2006
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*
- Irawan, Hadi .10 *Prinsip Kepuasan Pelanggan* Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002
- Ismail, *perbankan Syariah*, jakarta: Kencana Media grup
- Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Prenada Media 2004
- Konsumen Dan Pelayanan Prima* Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Marketing Edisi Ketiga* Belas (Erlangga, 2009).

Siregar, Sofyan *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS 17* (Jakarta: Bumi Aksara,2017),77.

sudarsono, Heri *bank dan lembaga keuangan syariah diskripsi dan ilustrasi* yogyakarta: Ekonisia,2007.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* Bandung: Alfabeta, 2013

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2015

Sunyoto ,Danang, *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi* (Yogyakarta: CAPS,2011.

Sunyoto .Danang, *Prosedur Uji Hipotesis Untuk Riset Ekonomi*, Bandung: Alfabeta,2012.

Tjiptonom, Fandy. *Pemasaran Jasa* Yogyakarta: Andi Offset,2014,

Umam, Khaecurul *Managemen Perbankan Syariah*,Bandung: Pustaka Setia, 2013.

Wijaya, Tony *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS* Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta,2009

