

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BPR JATIM BANK
UMKM JAWA TIMUR KC JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

Auni Zakiyah
NIM: E20161080

Dosen Pembimbing:

Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si.
NIP : 19680807 20003 1 001

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
APRIL 2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BPR JATIM BANK
UMKM JAWA TIMUR KC JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

AUNI ZAKIYAH
NIM . E20161080

Disetujui Pembimbing



Dr. KHAMDAN RIFA'I, SE., M.Si.
NIP : 19680807 200003 1 001

IAIN JEMBER

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BPR JATIM BANK
UMKM JAWA TIMUR KC JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Jumat
Tanggal : 16 April 2021

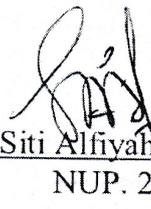
Tim Penguji:

Ketua



Nikmatul Masrurōh, S.H.I., M.E.I.
NIP. 198209222009012005

Sekretaris



Siti Alfiah, S.E.I., M.E
NUP. 20120339

Anggota :

1. Dr. H. Abdul Wadud Nafis, Lc., M.EI
2. Dr. Khamdan Rifa'i, SE, M.Si

()
()

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.
NIP. 19680807 200003 1 001

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ
وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Q.S. Al-baqarah : 267)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji dan syukur kupersembahkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dengan segala kekurangan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ayah dan Ibu tercinta (Alm. H. Sanipan dan Hj. Umi zahro) yang telah membesarkanku, menyayangiku, yang selalu memotivasiku dan telah rela mengeluarkan keringat demi menjadikan anakmu mendapatkan pendidikan yang lebih baik darimu. Terima kasih atas doamu yang tak henti-hentinya engkau panjatkan dan terima kasih banyak memberikan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk adik tersayang (Elok Faiqotul Himmah dan M. Zidni Fadlin), yang selalu menghiburku, menguatkan dan mendukungku dalam segala hal terkhusus dalam studiku saat ini.
3. Sahabat-sahabatku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan semangat untuk cepat menyelesaikan skripsi ini semoga Allah membalas amal ibadahmu.
4. Teman-teman seperjuangan PS2, PS1, PS3, PS4 2016 yang berjuang bersama dari semester awal hingga tugas akhir kuliah
5. Almamater khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ku tercinta, semoga karya ini menjadi bukti cinta dan bukan menjadi lambang perpisahan

6. Dan terima kasih kepada semua pihak-pihak yang mendukung serta memotivasi penulis dalam mengerjakan karya tulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua, orang-orang yang saya sayangi, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang semua itu tentunya semata-mata hidayah-Nya. Sholawat dan salam tetap terlimpahkan kepada Nabi kita Muhammad SAW yang telah membawa kita pada kehidupan yang penuh cakrawala pengetahuan seperti saat ini.

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember” dengan lancar sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana stars (S1) di IAIN Jember. Terlepas dari hal tersebut, kurangnya pengetahuan penulis tentu berpengaruh terhadap penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak merupakan hal yang berharga bagi penulis.

Tanpa motivasi, bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak, tentunya penulis skripsi ini tidak bisa berjalan dengan baik dan benar. Seiring dengan itu, penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E, M.M. selaku Rektor IAIN Jember yang selalu memberikan fasilitas yang memadai selama kami menuntut ilmu di IAIN Jember
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa’i, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember sekaligus dosen pembimbing skripsi yang selalu

memberikan arahan dan bimbingan serta bersedia meluangkan waktunya demi kelancaran skripsi ini

3. Ibu Hj. Nurul Setianingrum, SE, MM selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Jember yang selalu membimbing kami dalam perkuliahan.
4. Ibu Dr. Nurul Widyawati IR, S. Sos.,M.Si, Dosen Penasehat Akademik yang selama ini telah memberikan bimbingan dan nasehat dalam kegiatan akademik.
5. Kepada pimpinan Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember dan segenap karyawan yang telah memberikan izin sekaligus memberikan kelancaran penelitian yang dilakukan oleh penulis.
6. Semua pihak yang terlibat dan telah berjasa dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT penulis memohon agar selalu dalam lindungan dan hidayah-Nya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis kususya dan bagi masyarakat pada umumnya. Amin.

Jember, 29 Januari 2021
Penulis

Auni Zakiyah

ABSTRAK

Auni Zakiyah, Dr. Khamdan Rifa'i, SE.,M.Si 2021: “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BPR Bank UMKM Jawa Timur KC Jember”

Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember merupakan salah satu Bank BPR yang sukses dengan produk usaha mikro, kecil, menengah nya. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan produk di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Rumusan masalah yang diteliti dalam skripsi ini yaitu: (1) Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember? (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember? (3) Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember?

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui pengaruh kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember (2) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember (3) untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *field research*. Data primer diperoleh melalui pengumpulan data berupa kuesioner dan hasil wawancara langsung dari sumber terkait. Populasi penelitian ini yaitu seluruh nasabah sebanyak 5,724 nasabah. Sedangkan pengambilan sample dengan teknik *accident sampling* menyatakan adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Penelitian ini menggunakan 102 sample dan menggunakan alat analisis uji validasi dan reabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan program SPSS Statistics versi 17.0.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: (1) Berpengaruh secara signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. (2) Berpengaruh secara signifikan anantara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. (3) Berdasarkan hasil uji F bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Auni Zakiyah, Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si 2021: "*The Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Bank BPR, Bank UMKM, East Java KC Jember*"

Bank BPR Jatim Bank UMKM East Java KC Jember is one of the successful BPR banks with its micro, small, and medium business products. There are several factors that can affect customer satisfaction in using products at Bank BPR Jatim, Bank UMKM East Java KC Jember, namely product quality and service quality.

The formulations of the problems examined in this thesis are: (1) Does product quality have a significant effect on customer satisfaction at Bank BPR Jatim, Bank UMKM, East Java KC Jember? (2) Does service quality have a significant effect on customer satisfaction at Bank BPR Jatim, Bank UMKM East Java KC Jember? (3) Does product quality and service quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at Bank BPR Jatim, Bank UMKM East Java KC Jember?

The objectives of this study are (1) to determine the effect of product quality has a significant effect on customer satisfaction at Bank BPR Jatim, Bank UMKM East Java KC Jember (2) to determine the effect of service quality has a significant effect on customer satisfaction at Bank BPR Jatim, Bank UMKM East Java KC Jember (3) to determine the effect of product quality and service quality simultaneously has a significant effect on customer satisfaction at Bank BPR Jatim, Bank UMKM, East Java KC Jember

. This study uses a quantitative approach with the type of *field research research*. Primary data obtained through data collection in the form of questionnaires and direct interviews from related sources. The population of this research is all customers as many as 5,724 customers. While sampling with *accident sampling techniquesampling* states that the technique is based on chance. This study using 102 samples and using analytical tools validation and reliability testing, the classic assumption test and multiple linear regression analysis, hypothesis testing and test the coefficient of determination (R^2) with SPSS Statistics 17.0 version.

The results of this study can be concluded that: (1) Significantly affects product quality on customer satisfaction. (2) Significantly affects the quality of service on customer satisfaction. (3) Based on the results of the F test that the product quality and service quality simultaneously influence customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1. Variabel Penelitian	9
2. Indikator Variabel	10
F. Definisi Operasional.....	11
G. Asumsi Penelitian.....	12
H. Hipotesis.....	12

I. Metode Penelitian.....	13
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	13
2. Lokasi Penelitian.....	14
3. Populasi dan Sampel.....	14
4. Tehnik Pengumpulan Data.....	16
5. Analisis Data.....	18
J. Sistematika pembahasan.....	25
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	26
A. Penelitian Terdahulu.....	26
B. Kajian Teori.....	36
1. Kualitas Produk.....	36
2. Kualitas Pelayanan.....	44
3. Kepuasan Nasabah.....	46
BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	50
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	50
1. Sejarah Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur.....	50
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	52
3. Struktur Organisasi.....	54
4. Tugas Pokok Masing-Masing Bagian Pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.....	55
5. Letak Geografis Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.....	62
B. Penyajian Data.....	74

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	79
1. Uji Validitas	79
2. Uji Asumsi Klasik	82
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	84
4. Koefisien Determinasi.....	86
5. Uji Hipotesis.....	87
D. Pembahasan	90
BAB IV PENUTUP	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
1. Pernyataan Keaslian Tulisan	
2. Matrix Penelitian	
3. Jurnal Penelitian	
4. Surat Permohonan Izin Penelitian	
5. Surat Selesai Penelitian	
6. Lembar Kuesioner	
7. Lembar Karakteristik Koresponden	
8. Hasil Ouput SPSS	
9. Tabel T	
10. Tabel R	
11. Tabel F	
12. Dokumentasi	
13. Biodata Penulis	

DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hal
1.1	Perkembangan Jumlah Nasabah Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.....	5
1.2	Indikator Variabel	10
1.3	<i>Skala likert</i>	17
2.1	Penelitian yang Relevan	33
3.1	Pemberian Data Skor (<i>Skala Linkert</i>).....	75
3.2	Hasil Pengelompokan Responden Menurut Jenis Kelamin	75
3.3	Hasil Pengelompokan Responden Menurut Usia Responden	76
3.4	Hasil Pengelempokan Responden Menurut Pendidikan Terakhir Responden	77
3.5	Hasil Pengelempokan Responden Menurut Pendapatan Responden ...	77
3.6	Hasil Pengelempokan Responden Lama Menjadi Nasabah.....	78
3.7	Hasil Pengelempokan Persepsi Responden.....	79
3.8	Hasil uji validasi Variabel Kualitas Produk (X1).....	80
3.9	Hasil uji validasi Variabel Kualitas Pelayanan	80
3.10	Hasil uji validasi Kepuasan Nasabah (Y).....	80
3.11	Hasil Uji Reablitas	81
3.12	Uji Multikolinieritas.....	84
3.13	Regresi Linier Berganda.....	85
3.14	Koefisien Determinasi (R^2)	86
3.15	Analisis Uji t.....	87
3.16	Uji F (Simultan)	87

DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Hal
3.1	Struktur Organisasi Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur.....	54
3.2	Uji Normalitas	82
3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	83



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia keuangan khususnya perbankan pada masa kini terus mengalami pertumbuhan. Pertumbuhan ini dapat dilihat melalui jumlah dana yang mampu diserap masyarakat kemudian disalurkan kembali. Dengan kata lain bahwa perbankan terus bertumbuh dalam jumlah nasabah. Perkembangan ini diiringi pula dengan pertumbuhan keingintahuan masyarakat akan aktivitas lembaga keuangan dan begitu pula dengan produk-produk keuangan yang terus meningkat. Perubahan yang terjadi di dunia keuangan juga diikuti dengan pola pikir masyarakat yang selalu ingin diberikan berbagai macam kemudahan dan kenyamanan. Karenanya perusahaan dituntut untuk bagaimana menyediakan produk yang berkualitas terkhusus pelayanannya untuk tetap diperhatikan agar pelanggan tidak berpindah kepeusahaan lain yang menyediakan produk sama, serta manajer perusahaan haruslah mampu untuk membaca peluang dan keinginan yang diharapkan oleh konsumen karena sekarang bukan jaman di mana produsen memaksakan kehendak terhadap konsumen. Dasar dari orientasi pemasaran yang dibentuk dengan baik adalah dengan pelanggan yang kuat.¹

Persaingan dalam bisnis perbankan yang semakin ketat mendorong para pelaku bisnis menciptakan atau menyediakan produk-produk yang inovatif

¹ Idak, "Pengaruh Motivasi, Persepsi Dan Sikap Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Baraka Kabupaten Enrekang", (Skripsi, UIN Alauddin Makassar, 2018), 4.

sehingga dapat memberikan hal yang menarik bagi para pelanggannya, dukungan teknologi menjadi pilihan agar penciptaan produk menjadi bermutu tinggi, pelayanan yang baik dan kemudahan bagi pelanggan dapat terwujud. Penerapan teknologi informasi menjadi salah satu faktor penentu keunggulan kompetitif dalam persaingan bisnis yang semakin tajam.²

Secara sederhana Bank diartikan sebagai lembaga yang kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Sedangkan yang dimaksud dengan lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan dimana kegiatannya hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya menghimpun dan menyalurkan dana. Salah satu bentuk perekonomian Indonesia adalah usaha kecil, seperti petani, pedagang, dan lain-lain yang merupakan landasan bagi pembangunan ekonomi. Dengan adanya lembaga ini, mereka bisa membuka usaha disamping itu pihak bank juga memberikan kredit dengan bunga yang rendah. Karena konsumen terbesarnya adalah petani dan pedagang yang pada umumnya berada dalam kategori kecil, maka lembaga bank memberikan transaksi ini kredit pengusaha kecil, agar mudah didalam proses pemberian kredit.³

Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Kualitas produk ditentukan oleh sekumpulan kegunaan

² Ali Mahmudi, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung di BMT Tumang Cabang Salatiga", (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2015), 3.

³ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: PT. Predana Media, 2004), 8-9.

dan fungsinya, termasuk kinerja/performance, daya tahan, kesesuaian dengan spesifikasi, estetika produk dan juga kesan produk. Produk dengan kualitas yang bagus dan terpercaya akan senantiasa tertanam dibenak konsumen, karena konsumen bersedia membayar sejumlah uang untuk membeli produk tersebut. Meskipun kualitas produk yang baik, hal tersebut belum tentu membuat konsumen puas.⁴

Kualitas layanan mendorong nasabah untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perbankan sehingga berdampak kepada peningkatan suatu produk. Kualitas layanan sangat penting dalam mempertahankan nasabah dalam waktu yang lama. Perbankan memiliki layanan yang baik dan berkualitas akan dapat memaksimalkan performa keuangan perbankan. Semakin tinggi kualitas pelayanannya, akan semakin tinggi pula nilai nasabah terhadap perbankan tersebut. Tingginya kualitas pelayanan juga tidak lepas dari dukungan internal perbankan, terutama dari dukungan sumber daya manusianya.⁵

Dalam menciptakan kepuasan nasabah perbankan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan maupun keunggulan produknya. Pelaku bisnis harus memperhatikan pengaruh dari kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah ini memegang peranan yang sangat penting dalam kesuksesan sebuah perbankan untuk dapat bertahan, bersaing yang menciptakan nilai loyalitas yang tinggi juga dimata nasabahnya. Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari

⁴ Monica Maria, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake", *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, Tahun 6, No.1 (April, 2013)

⁵ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa Edisi Kedua* (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), 59.

perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Nasabah yang merasa puas, akan selalu memberikan komentar yang baik tentang perusahaan dan cenderung akan bertahan lebih lama pada perusahaan.⁶

Salah satu lembaga keuangan yang menyalurkan dana kepada masyarakat, khususnya UMKM yaitu Bank Perkreditan Rakyat (BPR). BPR merupakan lembaga keuangan yang tepat dan strategis untuk melayani jasa perbankan bagi masyarakat. BPR sebagai lembaga keuangan yang selama ini telah memberikan jasa pelayanan terutama kepada UMKM dan masyarakat pedesaan diakui memiliki peran dalam perekonomian Indonesia terutama dalam mendukung perkembangan UMKM.⁷

Berawal saat Pemerintah Jawa Timur mengeluarkan kebijakan di bidang perkreditan guna mendorong penegembangan usaha kecil, dengan membentuk Kredit Pedesaan yang disebut Kredit Usaha Rakyat Kecil (KURK). Bank BPR Jatim (Bank UMKM Jawa Timur) yang sudah berdiri di beberapa kota, salah satunya di Jember ini yang berdiri pada tahun 2006. Dalam perkembangannya Bank BPR Jatim berusaha mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanannya untuk memperoleh kepercayaan nasabah. Bank BPR Jember memiliki beberapa produk, ada Tabungan Sikemas, Tampan, Tambun, Simpel, Tabungan Posdaya, Deposito On Call, Deposito Keluarga, Deposito Berjangka, Kusuma, Krida Mas,

⁶ Harman Malau, *Manajemen Pemasaran* (Bandung: Alfabeta, 2017), 67.

⁷ Dewi Ratih Wijayanti, "Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan Bank Terhadap Penyaluran Kredit (Studi Kasus Bank Perkreditan Rakyat Jawa Timur)", (Jurnal Ilmiah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Brawijaya, 2015), 1.

Mulus, Dagulir, PKPJ, KUIPS, HIMPPAMS. Untuk mempermudah dan memberikan kenyamanan aktifitas nasabah, Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur menyediakan berbagai layanan yang bisa nasabah nikmati di setiap kantor cabang seperti, ATM, *mobile* kas keliling, *money changer*, *waroeng doeit*, Jam operasioal dari 08.00 WIB – 14.00 WIB.⁸

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Nasabah Bank BPR Jatim Bank UMKM
Jawa Timur KC Jember

Tahun	Jumlah Nasabah
2016-2017	3998
2018-2019	5479
2020	5724

Sumber: *Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur*
KC Jember

Alasan peneliti memilih objek di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember karena hal yang menarik dari Bank BPR Jatim ini menawarkan berbagai macam produk dan pelayanan yang dibutuhkan dan mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Kualitas produk itu faktor penting terhadap kepuasan nasabah. Bank BPR Jatim ini menyediakan produk-produk yang difokuskan untuk nasabah Jawa Timur yang sebagian besar nasabahnya dari pertanian termasuk di Jember ini. Bank BPR Jatim memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah seperti memberikan pelayanan yang mempermudah nasabah ada ATM, *mobile* kas keliling, *money changer*, *waroeng doeit* dan jam operasional buka 08.00-1400 WIB. Dimasa COVID ini jumlah nasabah di Bank BPR Jatim mengalami kenaikan menjadi 5724 nasabah yang dipengaruhi oleh produk dan pelayanan yang memberikan

⁸ Roma, *wawancara*, Jember, 10 Desember 2020.

kepuasan terhadap nasabah, karna kualitas produk telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan suatu bank, sehingga jika nasabah merasa kualitas produk di Bank BPR Jatim dan kualitas pelayanannya diterima dengan baik atau sesuai harapan nasabah, jadi nasabah di Bank BPR itu merasa puas terhadap produk dan juga pelayanannya jadi nasabah Bank BPR Jatim ini menjadi loyal. Kualitas produk dan jasa (pelayanan), kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan adalah tiga hal yang terkait erat. Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan.

Berdasarkan uraian di atas peneliti berkeinginan untuk meneliti beberapa variabel yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember”**

B. Rumusan Masalah

Bagian ini akan mencantumkan semua rumusan masalah yang dicari jawabannya melalui proses penelitian. Perumusan masalah harus disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat tanya.⁹ Dalam fokus penelitian ini akan membahas tentang **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember”**. Di mana akan dijabarkan fokus penelitian sebagai berikut:

⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2016), 37.

1. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember?

C. Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan pengetahuan. Sedangkan secara khusus tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk menemukan, menemukan berarti sebelumnya belum pernah ada atau belum diketahui.¹⁰ Maka dalam penelitian ini tujuan yang akan dicapai sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R &D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 290

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai penelitian. adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk menambah pengetahuan di bidang keilmuan maupun pengembangan ilmiah dari penulis maupun pembaca tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Melakukan penelitian ini dapat memberikan banyak pengetahuan tentang lembaga bank syariah.

b. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi evaluasi perusahaan tentang kekurangan yang dimiliki serta dapat lebih mengembangkan perusahaan.

c. Bagi Lembaga

Sebagai tambahan pustaka yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa IAIN Jember program studi Perbankan Syariah.

d. Bagi pembaca

Semoga dapat bermanfaat sebagai tambahan wacana bacaan serta tambahan informasi dan pengetahuan yang dimiliki.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.¹¹ Adapun yang menjadi permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember. Sehingga penulis membatasi ruang lingkup variabel sebagai berikut.

Adapun ruang lingkup penelitian variabel. Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi penelitian suatu peneliti.¹² Yang digunakan:

a. Variabel Bebas (Independen)

Variabel bebas (independen) adalah variabel yang menjadi sebab atau merubah, timbul atau mempengaruhi variabel terikat (variabel dependen) yang pada umumnya berada dalam urusan catatan waktu yang telah terjadi lebih dulu.¹³ Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini dan yang disimbolkan dengan X1 adalah kualitas produk dan X2 kualitas pelayanan.

¹¹ Ibid., 38.

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada, 2006), 118.

¹³ Ibid., 61.

b. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel dependen merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel ini sering disebut sebagai output, kriteria, konsekuen. Adapun yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah yang disimbolkan dengan Y adalah kepuasan nasabah.

2. Indikator Variabel

Indikator variabel merupakan rujukan empiris dari variabel yang telah diteliti. Indikator ini nantinya akan dijadikan sebagai dasar membuat butir-butir atau item pertanyaan dalam angket, *interview* dan observasi.¹⁴

Tabel 1.2
Indikator Variabel

Variabel	Indikator	Sumber Referensi
Kualitas Produk (X1)	1. Kinerja (<i>Performance</i>) 2. Keragaman Produk (<i>Features</i>) 3. Kesesuaian (<i>Corformance</i>) 4. Daya Tahan (<i>Durability</i>) 5. Kemampuan Pelayanan (<i>Seviceability</i>) 6. Estetika (<i>Aesthetics</i>) 7. Kualitas yang dipersepsikan (<i>Perceived Quality</i>)	Ani Syarofah (2016), <i>Pengaruh kualitas produk tabungan Bank Syariah Mandiri terhadap kepuasan nasabah Non Muslim (Studi Kasus :Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga)</i>
Kualitas Pelayanan (X2)	1. Fasilitas (<i>Tangible</i>) 2. Keandalan (<i>Reablility</i>) 3. Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan/kepastian (<i>Assurance</i>) 5. Pemahaman (<i>Empathy</i>)	Ignatius Angga Prasetya Primadiawan (2017), <i>Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Bus PO Eka Yogyakarta</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	1. Harapan (<i>Expectation</i>) 2. Daya Guna (<i>Performance</i>) 3. Perbandingan (<i>Comparison</i>) 4. Penguat (<i>Confirmation</i>)	Miming Okta Nur Aini (2018), <i>Pengaruh kualitas pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan</i>

¹⁴ Ibid., 65.

	5. Ketidaksesuaian (Discrepancy)	nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo
--	-------------------------------------	--

Sumber: data diolah

F. Definisi Operasional

1. Pengaruh

Merupakan daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perubahan seseorang.¹⁵

2. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan pemahaman bahwa produk yang ditawarkan oleh penjual memperoleh nilai jual lebih yang tidak dimiliki oleh pesaing.¹⁶

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan, Wyckof mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.¹⁷

4. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan di mana kebutuhan keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.¹⁸

¹⁵ Depdiknas, *Kamus Besar Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2000), 849.

¹⁶ Halimatus Sa'diyah, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi "Sumber Makmur" Berbasis Syariah di Desa Sumberbening Kecamatan Bringin Kabupaten Ngawi", (Skripsi: Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2018), 5.

¹⁷ Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan dengan indeks kepuasan, Metode Importance Perfomance Analysis (IPA) dan Model Kano* (Yogyakarta:BPFE,2016), 2.

¹⁸ Fajar Laksana, *Manajemen Pendekatan Praktis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 96.

G. Asumsi Penelitian

Asumsi adalah pernyataan yang dapat di uji kebenarannya secara empiris berdasarkan pada penemuan, pengamatan dan percobaan dalam penelitian yang dilakukan sebelumnya. Jika berbicara mengenai asumsi, maka tidak terlepas keterkaitan antara asumsi, postulat, prinsip. Asumsi penelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data.¹⁹ Asumsi ini mengatakan bahwa yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan.

H. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.²⁰ Adapun hipotesis dalam penelitian ini:

1. Kualitas produk terhadap kepuasan nasabah

Apabila kualitas produk yang dipersepsikan sesuai dengan yang diharapkan maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kualitas produk yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan yang

¹⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 39.

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, 64.

diharapkan maka nasabah akan merasa kecewa. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.

2. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Apabila kualitas produk yang dipersepsikan sesuai dengan yang diharapkan maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kualitas produk yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan yang diharapkan maka nasabah akan merasa kecewa. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.

3. Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Apabila kualitas produk dan kualitas pelayanan hasil yang dipersepsikan sesuai dengan yang diharapkan maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kualitas produk dan kualitas pelayanan hasil

yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan yang diharapkan maka nasabah akan merasa kecewa. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.

H_a : Terdapat pengaruh secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.

I. Metode Penelitian

Metode kuantitatif adalah metode yang akan digunakan dalam penelitian ini, karena untuk mendapatkan data mendalam, suatu data yang mendukung makna sebagaimana yang diolah secara sistematis dengan rumus-rumus statistik:

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Dengan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan). Sesuai dengan metode pendekatan yang digunakan oleh peneliti, maka peneliti banyak dituntut untuk menggunakan angka-angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.

Model penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka

atau data kuantitatif yang diangkakan.²¹ Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data berupa angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah di balik angka-angka tersebut.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember yang beralamat di Jl. Darmawangsa Ruko Graha Wijaya Kav.14, Kec. Sukorambi Jember, Kab. Jember. Alasan peneliti memilih Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember Karena Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember merupakan salah satu lembaga keuangan yang menyalurkan dana kepada masyarakat, khususnya UMKM. Penelitian ini juga dilakukan sebagai wujud rasa ingin tahu peneliti terhadap produk di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini bersifat *infinite* yang berarti tidak terbatas, tidak terhingga atau jumlahnya tidak diketahui di mana populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*, 14.

diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.²²

Populasi dalam penelitian ini nasabah yang menggunakan produk pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember sebanyak dua kali atau lebih. Dengan populasi 5.724 seluruh nasabah Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.

b. Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling insidental*. *Sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.²³ Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah para nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dapat dilakukan berdasarkan beberapa cara. Salah satu adalah berdasarkan pendapat Ferdinand bahwa dalam menentukan jumlah sampel yang *representative* adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Syarat jumlah sampel 100 hingga 200 responden.²⁴ Dengan

²² Ibid., 14.

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2018), 144.

²⁴ Ferdinand Augusty, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2006), 191.

sampel minimal 100 responden, sehingga jumlah sampel yang representatif pada penelitian ialah $17 \times 6 = 102$ responden.

4. Teknik Pengumpulan Data

Bagian terpenting dalam melakukan proses penelitian adalah yang berkenaan dengan data penelitian. Sebab inti dari sebuah penelitian adalah terkumpulnya data atau informasi. Kemudian data itu diolah atau dianalisa dan akhirnya hasil analisis tersebut diterjemahkan atau diinterpretasikan sebagai kesimpulan penelitian.

Adapun teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah :

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner angket digunakan untuk memperoleh dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk dijawabnya.²⁵

Skala yang digunakan menggunakan *skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok kejadian atau gejala sosial. Berikut ini bobot penilaian *skala likert*²⁶:

Tabel 1.3
Skala likert

Pertanyaan	Skala Positif
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: data diolah

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 192.

²⁶ Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika* (Bandung: Alfabeta,2013), 20.

5. Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.²⁷

a. Uji Validasi dan Reabilitas

Uji validasi dan reabilitas digunakan untuk menguji data yang menggunakan daftar pernyataan dan kuesioner untuk melihat pertanyaan dalam kuisisioner yang di isi oleh responden tersebut layanan atau belum pertanyaan-pertanyaan digunakan untuk mengambil data.

1) Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan, kesesuaian, atau kecocokan suatu alat untuk mengukur apa yang akan diukur.²⁸

Ada tiga macam validitas, salah satunya adalah validitas isi yang merupakan suatu instrumen pengukuran yang menggambarkan sejauh mana suatu alat ukur bisa meliputi isi suatu variabel secara memadai.

Adapun rumusan yang digunakan untuk menguji tingkat validitas instrumen dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus korelasi. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 147.

²⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2011), 45.

validasinya. Hasil r_{hitung} kita bandingkan dengan r_{tabel} di mana $df=n-2$ dengan sig 5% (0,05). Dengan ketentuan jika:

- a) Hasil $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{Valid}$
- b) Hasil $r_{hitung} < r_{tabel} = \text{Tidak valid}$

2) Uji Reabilitas

Uji reabilitas menunjukkan akurasi, ketepatan dan konsistensi kuesioner dalam mengatur variabel. Suatu kuesioner dikatakan variabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.²⁹

Pengukuran reabilitas dapat dilakukan dengan *one shot* atau pengukuran sekali saja. Alat ukur mengukur reabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila:

- a) Hasil Cronbach Alpha $> 0,60 = \text{Reliabel}$
- b) Hasil Cronbach Alpha $< 0,60 = \text{Tidak reliabel}$ ³⁰

b. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data terdiri dari normalitas heteroskedastisitas dan multikolonieralitas. Uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui nilai residual data dari model regresi linear memiliki distribusi normal ataukah tidak. Jika residual data tidak terdistribusi normal maka dapat

²⁹ Hengky Latan, *Analisis Multivariate: Teknik dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2013), 46.

³⁰ V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 192.

disimpulkan statistik tidak valid. Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan melihat grafik normal *probability plot*, yaitu jika titik—titik plot berada disekitar garis diagonal dan tidak melebar dari garis diagonal, maka dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal.³¹

Dalam penelitian ini peneliti menguji asumsi klasik normalitas data dengan menggunakan alat bantu IBM SPSS 26 dengan melihat grafik histogram (*Normality Probability Plot*).

2) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas berarti ada varian variabel pada model regresi yang tidak sama (konstan). Sebaliknya jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama (konstan) maka disebut dengan homoskedastisitas. Yang diharapkan pada model regresi adalah yang homoskedastisitas. Masalah heteroskedastisitas sering terjadi pada penelitian yang menggunakan data *cross-section*. Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik *scatterplot*, yaitu jika plotting titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada satu tempat, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi *problem* heteroskedastisitas.³²

³¹ Ibid., 56.

³² Ibid., 95.

3) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti terjadi korelasi linier yang mendekati sempurna antar lebih dari dua variabel bebas. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna di antara variabel bebas atau tidak. Jika dalam model regresi yang terbentuk terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas maka model regresi tersebut dinyatakan mengandung gejala multikolinear.³³

Salah satu metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya masalah multikolinieritas yaitu dengan menggunakan nilai TOL (*Tolerance*) dan VIF (*Variance Inflation Factor*) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 maka model dinyatakan tidak mengandung multikolinieritas.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis statistik yang digunakan untuk menguji hubungan pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independen yang akan diuji terhadap variabel dependen yaitu pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di

³³ Ibid., 81.

Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember. Model persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

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

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

X₁ = Kualitas Produk

X₂ = Kualitas Pelayanan

e = *epsilon* (variabel yang tidak diteliti)

Kenapa harus dilakukan uji asumsi klasik karena variabel independennya lebih dari satu maka perlu diuji ke independen hasil uji regresi dari masing-masing variabel independent terhadap variabel dependennya.³⁴

d. Koefisien Determinan (R²)

Determinan (R²) pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0-1. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

³⁴ Ibid., 149.

e. Uji Hipotesis

1) Analisis Uji Signifikan Parsial (Uji T-Test)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Adapun hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

H_0 = variabel independen (kualitas produk dan kualitas pelayanan) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah.

H_a = variabel independen (kualitas produk dan kualitas pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.

Dasar pengambilan keputusannya dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- a) Jika probabilitas $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b) Jika probabilitas $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Cara kedua uji t dalam penelitian ini adalah dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah:

- a) $t \text{ hitung} > t \text{ tabel} =$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b) $t \text{ hitung} < t \text{ tabel} =$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

2) Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/variabel terikat. Adapun hipotesis yang digunakan adalah:

- a) H_0 = variabel independen (kualitas produk dan kualitas pelayanan) tidak berpengaruh positif secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.
- b) H_a = variabel independen (kualitas produk dan kualitas pelayanan) berpengaruh positif secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.

Dasar pengambilan keputusannya dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- a) Jika probabilitas $f > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b) Jika probabilitas $f < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Selain itu dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Adapun dasar pengambilan yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a) $F_{hitung} > F_{tabel}$ = maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b) $F_{hitung} < F_{tabel}$ = maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

J. Sistematika Pembahasan

Dalam sistematika penulisan ini akan dijelaskan kerangka pemikir yang digunakan dalam menyusun skripsi ini, sehingga dapat dipelajari dan dipahami oleh pembaca.

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan, bab ini merupakan dasar penelitian, yang terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

Bab ini membahas tentang kajian kepustakaan yang meliputi: penelitian terdahulu dan kajian teori.

BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini membahas tentang penyajian data dan analisis yang meliputi: gambaran obyek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis, dan pembahasan.

BAB IV PENUTUP DAN KESIMPULAN

Bab ini membahas tentang penutup yang meliputi: kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau terpublikasikan. Dengan melakukan langkah ini, maka dapat dilihat sejauh mana keaslian karya tulis, persamaan dan perbedaan yang hendak dilakukan.³⁵ Studi pustaka perlu dikaji terlebih dahulu untuk menguasai teori yang relevan dengan topik atau masalah penelitian yang dipakai. Sehubungan dengan penelitian ini, ada beberapa penelitian yang terlebih dahulu melakukan penelitian, diantaranya:

1. Suryani, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo*”, (2019). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner kepada nasabah yang memiliki naungan di BRI Syariah KCP Ponorogo. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah variabel penelitian yang digunakan yakni kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan

³⁵ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 45.

oleh peneliti adalah atribut produk dan lokasi dilakukannya penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan atribut produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas layanan dan atribut produk yang diberikan maka semakin meningkatkan kepuasan nasabah pada bank BRI Syariah KCP Ponorogo.³⁶

2. Lenggang Kurnia Intan Dewi, “*Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee*”, (2019). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah variabel penelitian yang digunakan yakni kualitas produk. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian adalah harga dan promosi terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian dengan nilai F hitung sebesar 83,571 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 serta koefisien determinasi yakni 0,485 yang berarti bahwa keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk, harga dan promosi sebesar 48,5% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lainnya. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas produk, harga dan promosi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian pada *marketplace* Shopee.³⁷

³⁶ Suryani, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019)

³⁷ Lenggang Kurnia Intan Dewi, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019)

3. Elisa Desy Rinda Putri, *“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli (Studi Pada Konsumen Wardah Cosmetics di Indonesia)”*, (2018). Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah variabel penelitian yang digunakan yakni kualitas produk. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian adalah harga terhadap keputusan pembelian. Hasil dari analisis penelitian menunjukkan bahwa faktor kualitas produk dan harga, bahwa sebagian besar responden pemakaian Wardah Cosmetics berusia 16-25 dengan jumlah responden 54%, dan responden pemakai Wardah Cosmetics sebagian besar berpenghasilan Rp 100.000- Rp 1.000.000 dengan jumlah responden sebanyak 31%. Hal ini dikarekan sebagian besar responden menganggap bahwa sebelum membeli produk, konsumen akan melihat harganya terlebih dahulu. Hasil tersebut dapat diartikan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian melalui minat beli konsumen Wardah Cosmetics, namun harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian melalui minat beli konsumen Wardah Cosmetics.³⁸
4. Hildha Aprilia Pratiwi, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka Di Yogyakarta”*, (2018). Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah

³⁸ Elisa Desy Rinda Putri, *“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli (Studi Pada Konsumen Wardah Cosmetics di Indonesia)”*, (Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2018)

variabel penelitian yang digunakan yakni kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian adalah harga dan promosi. Hasil penelitian terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Traveloka di Yogyakarta, dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 3,706 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi sebesar 0,320, sedangkan terdapat pengaruh positif harga terhadap kepuasan pelanggan Traveloka di Yogyakarta, dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 3,699 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi sebesar 0,315, dan terdapat pengaruh positif promosi terhadap kepuasan pelanggan Traveloka di Yogyakarta, dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 2,999 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi sebesar 0,197. Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan, harga, dan promosi secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Traveloka di Yogyakarta, dibuktikan dari nilai F hitung sebesar 41,365 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan, harga dan promosi secara serentak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.³⁹

5. Ilham Rahmat, *“Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Lokasi dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Keripik Cinta Air Hitam Langkat”*, (2018). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara-Medan. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian

³⁹ Hildha Aprilia Pratiwi, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka Di Yogyakarta”*, (Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2018)

yang dilakukan oleh peneliti adalah variabel penelitian yang digunakan yakni kualitas produk. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian adalah harga, lokasi dan promosi terhadap keputusan pembelian. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa hasil dari uji simultan variabel harga, kualitas produk, lokasi dan promosi memiliki pengaruh signifikan sebesar f hitung $51,639 > f$ tabel $2,58$ terhadap keputusan pembelian. dapat dikatakan semakin baik harga, kualitas produk, lokasi dan promosi yang diberikan, maka akan meningkatkan keputusan pembelian keripik cinta air hitam langkat.⁴⁰

6. Jamilatus Sa'diah, "*Pengaruh Produk, Nisbah, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kota Batu*", (2018). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah variabel penelitian yang digunakan yakni kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian adalah produk dan nisbah. Jenis penelitian ini adalah penelitian *field research* (penelitian lapangan) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu sebagian nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Batu dengan menyebarkan koesioner sebanyak 100 responden nasabah dengan teknik sampling jenuh (sensus). Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang

⁴⁰ Ilham Rahmat, "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Lokasi dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Keripik Cinta Air Hitam Langkat", (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara-Medan, 2018)

dilakukan oleh peneliti adalah variabel penelitian yang digunakan yakni kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dan penelitian gunakan sama yaitu menggunakan kuesioner. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah pengaruh produk, nisbah dan lokasi yang dilakukan peneliti. Hasil penelitian ini bahwa pengaruh produk, nisbah dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah.⁴¹

7. Miming Okta Nur Aini, “*Pengaruh kualitas Pelayanan dan keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo*”, (2018). Jurusan Muamalah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah variabel penelitian yang digunakan yakni kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah keunggulan produk dan lokasi dilakukannya penelitian. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa 1) terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo, hal ini dapat diketahui nilai X_1 dengan Y adalah sebesar 0,858. 2) tidak terdapat pengaruh antara keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo, hal ini

⁴¹ Jamilatus Sa'diah, “Pengaruh Produk, Nisbah, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kota Batu”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember, 2018)

dapat diketahui dari nilai X^2 dengan Y adalah sebesar 0,773. 3) ada pengaruh kualitas pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo. Hal ini dibuktikan dari analisis bahwa dengan taraf kesalahan 5% dengan R Square adalah 0,571 atau 57,1%.⁴²

8. Ignatius Angga Prasetya Primadiawan, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO Eka Yogyakarta”*, (2017). Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah variabel penelitian yang digunakan yakni kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian adalah harga. Hasil penelitian analisis data uji F yang diperoleh dari responden pelanggan bus PO Eka menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dapat ditunjukkan bahwa F hitung 12,024 > F tabel 3,94. Maka dapat dikatakan kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PO Eka Yogyakarta.⁴³
9. Longginus Pase, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa*

⁴² Miming Okta Nur Aini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo”, (Skripsi, Jurusan Muamalah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2018)

⁴³ Ignatius Angga Prasetya Primadiawan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO Eka Yogyakarta”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2017)

Yogyakarta)”, (2016). Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah variabel penelitian yang digunakan yakni kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian adalah tempat peneliti. Hasil penelitian diperoleh nilai F hitung sebesar 2,510 dengan nilai sig sebesar 0,038 yaitu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan nilai *adjusted r square* sebesar 0,093 berarti baru diketahui 9,3% yang mempengaruhi kepuasan nasabah. sedangkan 90,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini seperti perusahaan yang strategis, program promosi, produk dan lain-lain.⁴⁴

10. Ani Syarafah, “*Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim (Studi Kasus :Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga)*”, (2016). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah non muslim Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga. Sampel diambil dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah variabel penelitian yang digunakan yakni kualitas produk tabungan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan

⁴⁴ Longginus Pase, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta)”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2016)

perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah nasabah non muslim dan lokasi dilakukannya penelitian.⁴⁵

Tabel 2.1
Penelitian yang Relevan

No.	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Suryani (2019)	<i>Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan atribut produk Perbankan Syariah terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo</i>	Persamaan dari penelitian ini yaitu pada variabel (X) kualitas Pelayanan dan variabel (Y) kepuasan nasabah, sedangkan jenis penelitian sama-sama menggunakan metode kuantitatif serta sama-sama mengkaji mengenai produk.	Perbedaan dari penelitian ini terdapat pada variabel (X) atribut produk
2	Lenggang Kurnia Intan Dewi (2019)	<i>Pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian pada Marketplace Shopee</i>	Persamaan dari penelitian ini pada variabel (X) kualitas produk	Perbedaan dari penelitian ini terdapat pada variabel (X) harga dan variabel (Y) keputusan pembelian
3	Elisa Desy Rinda Putri (2018)	<i>Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian melalui minat Beli (studi pada konsumen Wardah Cosmetics di Indonesia)</i>	Persamaan dari penelitian ini pada variabel (X) kualitas produk	Perbedaan dari penelitian ini terdapat pada variabel (X) harga dan variabel (Y) keputusan pembelian melalui minat beli
4	Hildha Aprilia Pratiwi (2018)	<i>Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Traveloka di Yogyakarta</i>	Persamaan dari penelitian ini yaitu pada variabel (X) kualitas pelayanan dan variabel (Y) kepuasan pelanggan	Perbedaan dari penelitian ini terdapat pada variabel (X) harga
5	Ilham Rahmat (2018)	<i>Pengaruh harga, kualitas produk,</i>	Persamaan dari penelitian ini yaitu	Perbedaan dari penelitian ini terdapat

⁴⁵ Ani Syarofah, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim (Studi Kasus :Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga)", (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2016)

		<i>lokasi dan promosi terhadap keputusan pembelian Keripik Cinta Air Hitam Langkat</i>	pada variabel (X) kualitas produk	pada variabel (X) harga, lokasi dan promosi dan variabel (Y) keputusan pembelian
6	Jamilatus Sa'diyah (2018)	<i>Pengaruh produk, nisbah, dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kota Batu</i>	Persamaan dari penelitian ini yaitu variabel (X) produk, dan kualitas pelayanan dan variabel (Y) Kepuasan nasabah	Perbedaan dari penelitian sebelumnya terdapat pada variabel (X) nisbah
7	Miming Okta Nur Aini (2018)	<i>Pengaruh kualitas pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo</i>	Persamaan dari penelitian ini yaitu variabel (X) kualitas pelayanan dan variabel kepuasan nasabah	Perbedaan dari Penelitian selanjutnya yaitu variabel (X) keunggulan produk
8	Ignatius Angga Prasetya Primadiawan (2017)	<i>Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan Pelanggan Bus PO Eka Yogyakarta</i>	Persamaan dari penelitian ini yaitu variabel (X) kualitas pelayanan dan variabel (Y) kepuasan pelanggan	Perbedaan dari penelitian ini terdapat pada variabel (X) harga
9	Longginus Pase (2016)	<i>Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (studi pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta)</i>	Persamaan dari penelitian ini yaitu variabel (X) kualitas pelayanan dan variabel (Y) kepuasan nasabah	Perbedaan dari penelitian selanjutnya mengenai variabel (X) kualitas produk
10	Ani Syarofah (2016)	<i>Pengaruh kualitas produk tabungan Bank Syariah Mandiri terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim (studi kasus :Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga)</i>	Persamaan dengan penelitian sebelumnya variabel (X) kualitas Produk dan variabel (Y) kepuasan nasabah	Perbedaan dari penelitian Sebelumnya terdapat pada kualitas produk yang memfokuskan pada tabungan dan kepuasan nasabah Non Muslim

Sumber: Rujukan Jurnal-Jurnal 2016-2019

B. Kajian Teori

Bagian ini tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai dasar pinjakan dalam penelitian. Pembahasan secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan penelitian dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.⁴⁶

1. Kualitas Produk

a. Pengertian

Produk adalah suatu barang nyata yang dapat terlihat atau berwujud dan bahkan dapat dipegang yang dirancang untuk memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen seperti computer, mobil, gosok gigi, makanan dan lain-lain. Produk dapat didenifisikan sebagai hasil produksi yang meliputi konsep total. Secara terpadu konsep tersebut meliputi barang, kemasan, merek, label, pelayanan, dan jaminannya.⁴⁷

Perusahaan mempunyai tugas untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumennya dari setiap produk yang dihasilkannya. Produk yang dipasarkan haruslah produk yang mempunyai tingkat daya saing yang tinggi, sehingga saat dipasarkan, produk tersebut dapat bertahan dan tidak mengecewakan perusahaan yang mendidtribusikannya.⁴⁸

Berbicara masalah produk, aspek yang perlu diperhatikan adalah kualitas produk. Kualitas artinya keseluruhan ciri dan karakter-

⁴⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 39.

⁴⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 232.

⁴⁸ Harman Malau, *Manajemen Pemasaran*, 3.

karakter dari sebuah produk atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tersirat. Definisi ini merupakan pengertian kualitas yang berpusat pada konsumen sehingga dapat dikatakan bahwa seorang penjual telah memberikan kualitas bila produk atau pelayanan penjual telah memenuhi atau melebihi harapan konsumen.⁴⁹

Kualitas produk merupakan pemahaman bahwa produk yang ditawarkan oleh penjual memperoleh nilai jual lebih yang tidak dimiliki oleh produk pesaing. Oleh karena itu, perusahaan berusaha memfokuskan pada kualitas produk dan membandingkannya dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan pesaing. Akan tetapi suatu produk dengan penampilan terbaik atau bahkan dengan tampilan lebih baik bukanlah merupakan produk dan kualitas tertinggi jika tampilannya bukanlah yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pasar. Produk yang berkualitas adalah produk yang akan dicari oleh para konsumen, karena konsumen menginginkan terpenuhinya kepuasan apabila menggunakan produk tersebut, bahkan konsumen tidak segan-segan mengeluarkan biaya yang lebih besar supaya dapat memenuhi kepuasannya.⁵⁰

Kualitas produk menggambarkan sejauh mana kemampuan produk tersebut dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Definisi dari kualitas produk mencerminkan kemampuan produk untuk

⁴⁹ Ibid.,37.

⁵⁰ Ibid., 38.

menjalankan tugasnya yang mencakup daya tahan, kehandalan atau kemajuan, kekutan, kemudahan dalam pengemasan reparasi produk dan ciri-ciri lainnya.

Apabila ditinjau dari segi berwujud atau tidaknya, produk dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kelompok, yaitu:

1) Barang tidak tahan lama (*nondurable goods*)

Barang tidak tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian. Contoh dari barang tersebut adalah makanan, minuman, sabun, garam, gula, dan lain-lain.

2) Barang tahan lama (*durable goods*)

Barang tahan lama merupakan barang berwujud yang biasanya mampu bertahan lama dengan banyak pemakaian. Contoh dari barang tersebut adalah mobil, komputer, televisi dan lain-lain.

3) Jasa (*service*)

Jasa merupakan aktivitas, kegunaan atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya salon kecantikan, bengkel reparasi, hotel, dan lain-lain. Umumnya jasa membutuhkan lebih banyak pengawasan mutu, tingkat kepercayaan tinggi, dan kesesuaian.⁵¹

Hal yang perlu diperhatikan dalam produk adalah kualitas produk. Kualitas produk merupakan suatu kondisi dinamis yang

⁵¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian Jilid 2* (Terjemahan Jaka Wasana) (Jakarta: Erlangga, 1998), 59.

berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen.⁵²

Produk yang berkualitas tinggi merupakan produk yang mampu unggul dalam bersaing untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas yang tinggi tersebut dapat membantu perusahaan untuk menarik konsumen baru, menciptakan kepuasan konsumen sehingga akan mempertahankan konsumen yang ada, merebut pangsa dan akhirnya mendapat laba yang lebih tinggi, berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk memenuhi kebutuhan dan sekaligus memberikan kepuasan bagi konsumen.

Apabila perusahaan ingin mempertahankan keunggulan kompetitifnya dalam pasar, perusahaan harus mengerti aspek dimensi apa saja yang digunakan oleh konsumen untuk membedakan produk yang dijual perusahaan tersebut dengan produk pesaing. Dimensi kualitas produk yaitu sebagai berikut:

1) Kinerja (*Performance*)

Berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk.

⁵² Fandy, T. dan Gregorius, C., *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2005), 110.

2) Keragaman Produk (*Features*)

Merupakan karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.

3) Kesesuaian (*Comformance*)

Yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditentukannya cacat pada produk.

4) Daya Tahan atau Ketahanan (*Durability*)

Merupakan umur produk yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian konsumen terhadap produk maka semakin besar pula daya tahan produk.

5) Kemampuan Pelayanan (*Serviceability*)

Kemampuan pelayanan juga bisa disebut dengan kecepatan, kompetensi, kegunaan, dan kemudahan produk untuk diperbaiki.

6) Estetika (*Aesthetic*)

Berhubungan dengan bagaimana penampilan produk bisa dilihat dari tampak, rasa, bau, dan bentuk dari produk.

7) Kualitas yang Dipersepsikan (*Perceived Quality*)

Merupakan hasil dari pengukuran yang dilakukan secara tidak langsung karena terdapat kemungkinan bahwa konsumen tidak

mengerti atau kekurangan informasi atas produk didapat dari harga, periklanan, reputasi, dan negara asal.

Produk yang berkualitas tinggi sangat diperlukan dalam memperbaiki keinginan konsumen. Keinginan konsumen terpenuhi sesuai dengan harapannya akan membuat konsumen menerima dan menyukai suatu produk bahkan konsumen akan loyal terhadap produk tersebut.⁵³

b. Biaya Kualitas

Biaya kualitas adalah biaya yang terjadi atau yang mungkin akan terjadi karena produk cacat atau kualitas yang jelek. Biaya yang terjadi atau yang mungkin akan terjadi berhubungan dengan desain, pengindentifikasian, perbaikan dan pencegahan kerusakan. Biaya kualitas merupakan satu kesatuan dan bukanlah sesuatu yang perlu dipertentangkan atau sesuatu yang berlawanan. Oleh karena itu, dalam pengertian ini sangatlah tidak mungkin menghasilkan produk yang berkualitas tinggi dengan biaya rendah.

Kualitas yang lebih tinggi berarti biaya yang lebih tinggi pula, dengan kata lain peningkatan kualitas pasti dibarengi dengan peningkatan biaya. Biaya yang tinggi berarti harga jual juga tinggi, tetapi harga jual tinggi tidak selalu mencerminkan kualitas tinggi, karena tingginya harga produk dapat pula disebabkan oleh faktor lain seperti: terlalu jauh proses produksinya; terlalu rumit dalam proses;

⁵³ Marian Burk Wood, *Buku Panduan Perencanaan Pemasaran, Edisi Ketiga* (Terjemahan Benyamin Molan) (Jakarta: PT. Indeks, 2009), 32.

margin yang diperoleh terlalu tinggi; pengaruh daya beli konsumen; dan pengaruh hukum permintaan dan penawaran.

Dilihat dari sumbernya biaya kualitas dapat berasal dari dalam perusahaan, yaitu biaya yang terjadi untuk menjaga agar kualitas produk yang dihasilkan dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Biaya yang berasal dari luar perusahaan, yaitu biaya yang timbul setelah produk dan jasa sampai kepada konsumen. Sumber data kualitas dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan dapat dikelompokkan menjadi 4 kategori yaitu;

1) Biaya pencegahan (*preventive cost category*)

Biaya pencegahan adalah biaya yang terjadi untuk mengidentifikasi dan menghilangkan penyebab kerusakan agar tidak terulang kembali kesalahan yang sama dalam setiap produk dan jasa pelayanan.

2) Biaya Inpeksi/Deteksi

Biaya inpeksi adalah biaya yang terjadi untuk menentukan apakah produk dan jasa pelayanan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan.

3) Biaya kegagalan internal

Biaya kegagalan internal adalah biaya yang terjadi karena ketidaksesuaian produk dan jasa yang dihasilkan dengan standar

yang telah ditentukan dan terdeteksi sebelum produk dikirim ke konsumen.

4) Biaya kegagalan eksternal

Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang terjadi karena produk dan jasa gagal memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dan diketahui setelah produk tersebut dikirimkan, kepada konsumen.

Secara normal, distribusi biaya kualitas ke dalam kategori biaya kegagalan (*failure cos*) berjumlah 50-80% dari total biaya kualitas. Biaya inspeksi/deteksi atau *papraisal cost* berjumlah 15-40% dari total biaya kualitas, dan biaya pencegahan berjumlah 5-10% dari total biaya kualitas. Fokus perhatian dari informasi distribusi biaya kualitas kualitas ini adalah bagaimana mengurangi biaya dengan baik. Secara khusus, kebanyakan organisasi mencurahkan perhatiannya lebih jauh pada biaya pencegahan kerusakan melalui desain produk, desain proses, perencanaan, pelatihan, dan pengembalian proses dengan konsekuensi bahwa perusahaan akan membayar biaya kerusakan yang lebih besar.⁵⁴

⁵⁴ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (Yogyakarta: Ekonisia, 2001), 16.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian

Customer (pelanggan) memberikan pandangan mendalam yang penting untuk memahami mengapa perusahaan harus menciptakan dan memelihara pelanggan dan bukan menarik pembeli.⁵⁵

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan *image* perusahaan di masa pelanggan. *Image* ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat terus meningkat sehingga menciptakan pelanggan yang loyal.⁵⁶

Menciptakan pelanggan yang loyal adalah inti setiap bisnis, menurut pernyataan ahli pemasaran Don Peppers dan Martha satu-satunya nilai yang dapat diciptakan perusahaan anda adalah nilai yang berasal dari pelanggan itu adalah semua nilai yang anda miliki sekarang dan nilai yang akan dimiliki dimasa depan. Suatu bisnis disebut akses jika berhasil mendapatkan, mempertahankan dan menumbuhkan pelanggan.

Layanan atau pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada naabah. Kualitas layanan juga merupakan perangkat alat ukur

⁵⁵ Jill Griffin, *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Jakarta: Erlangga,2003), 31.

⁵⁶ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003),31.

untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang bersifat multidimensi.⁵⁷

Kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut kemulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah suatu standar mutu dimana setiap unsur saling berhubungan serta dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan.

Mutu merupakan istilah yang mempunyai makna yang berbeda bagi setiap orang. Ada beberapa pakar pemasaran telah mengimbangkan dimensi kualitas jasa atau sering disebut sebagai faktor utama yang mempengaruhi atau menentukan kualitas jasa berdasarkan pengalaman dan penelitiannya terhadap beberapa perusahaan baik manufaktur maupun jasa.

Metode *Service Quality (SERVQUAL)* membagi kualitas pelayanan kedalam 5 (lima) dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al, yaitu:

- 1) *Tangible* yaitu meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personal, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan.

⁵⁷ Ibid., 15.

- 2) *Reliability* yaitu meliputi kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa pelayanan secara tepat dan akurat sehingga konsumen dapat mempercayai dan mengandalkannya.
- 3) *Responsiveness* meliputi kemauan atau keinginan pihak penyedia untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap.
- 4) *Assurance*, yaitu pemahaman dan sikap sopan santun dari layanan (*contact personal*) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dan sebaik-baiknya.
- 5) *Emphaty*, yaitu pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.⁵⁸

3. Kepuasan Nasabah

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah bank yaitu menciptakan kepuasan pelanggan. Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena perbandingan kinerja yang diperoleh produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal, akan memengaruhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan

⁵⁸ Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan*, 5-6.

akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.⁵⁹

Pada saat ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan semakin besar karena pada dasarnya tujuan dari semua perusahaan adalah menciptakan kepuasan bagi setiap pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka akan mendatangkan keuntungan yang tinggi bagi perusahaan, karena pelanggan akan melakukan pembelian ulang terhadap produk yang ditawarkan perusahaan. Namun apabila tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan kecil, maka dengan kemungkinan pelanggan akan berpindah ke produk perusahaan lain.

Bagi pembisnis, kepuasan pelanggan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar. Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang. Sementara itu ketidakpuasan pelanggan memunculkan sejumlah resiko, seperti boikot atau protes dari lembaga konsumen, intervensi pemerintah, reaksi pesaing dan maraknya produk substitusi baru ke pasar.

Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengonsumsi suatu produk/jasa. Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan

⁵⁹ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 139.

pelanggan. Philip Kotler sebagai dikutip mengatakan bahwa tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil kerja produk/jasa yang terima dengan apa yang diharapkan.⁶⁰ Sedangkan menurut Sumarwan, kepuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan nasabah sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut.⁶¹

Dari definisi yang ada di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan positif yang disertai dengan sikap oleh konsumen setelah mereka mengalami suatu situasi atau kondisi pada saat mereka menggunakan produk atau jasa tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah antara lain:

- a. Kualitas produk, pelanggan puas jika setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
- b. Harga, untuk pelanggan yang *sensitive*, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
- c. *Service Quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan *driver* yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah *Servqual*.

⁶⁰ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 192-193.

⁶¹ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), 32.

- d. *Emotional Factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional *value* yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
- e. Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman, dan *efisien* dalam mendapatkan produk atau pelayanan.⁶²



⁶² Hendy Irawan Junandi, *Kepuasan Pelayanan Jasa* (Jakarta: Erlangga, 2004), 37.

BAB III

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

Objek dalam penyusunan skripsi ini adalah Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur Kantor Cabang Jember. Kemudian untuk mendapatkan gambaran lengkap tentang obyek penelitian ini dapat dikemukakan secara sistematis sebagai berikut:

1. Sejarah Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur

Berawal saat Pemerintah Jawa Timur mengeluarkan kebijakan di bidang pekreditan guna mendorong pengembangan usaha kecil, dengan membentuk Kredit Pedesaan yang disebut Kredit Usaha Rakyat Kecil (KURK). *Pilot project* yang semula hanya dilaksanakan di wilayah Madura pada tahun 1984/1985 diperluas ke seluruh Jawa Timur dengan SK No. 197 tahun 1984, kemudian status kelembagaannya diperjelas sebagai BUMD dengan Perda Prov. Jatim No. 5 tahun 1987 dan mulai tahun 1988/1989 melalui beberapa tahapan konsolidasi LKURK telah menjadi 222 unit di 37 Kabupaten/ Kota se Jawa Timur.

Dengan berlakunya undang-undang No.7 tahun 1992 maka sesuai ketentuan pasal 58 bahwa Lembaga Kredit Usaha Rakyat Kecil (KURK), diberikan status sebagai Bank Perkreditan Rakyat dengan memenuhi persyaratan tata cara yang ditetapkan dengan peraturan Pemerintah.

Diantara 222 unit Lembaga Kredit Usaha Rakyat Kecil Jawa Timur (LKURK) setelah melalui beberapa penyaringan dan penelitian

oleh Bank Indonesia dikukuhkan menjadi 66 unit PD. BPR KURK JATIM dengan Perda No. 16 tahun 1994.

Sesuai surat keputusan Bank Indonesia Nomor: 32/52/Kep/Dir tanggal 14 Mei 1999 tentang persyaratan dan tata cara merger, konsolidasi, dan akuisisi Bank Perkreditan Rakyat, dan sekaligus untuk menumbuhkan brand *image* masyarakat maka terhadap 66 unit PR. BPR KURK JATIM direncanakan dilakukan konsolidasi menjadi Perseroan Terbatas Bank Perkreditan Rakyat Jawa Timur atau yang lebih dikenal dengan Bank BPR Jatim. Konsolidasi PD. BPR Jatim menjadi Bank BPR Jatim bertujuan agar dapat tumbuh sehat, kuat, serta bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna dan berhasil guna sehingga mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional.

Modal masing-masing PD. BPR KURK Jatim minimal Rp 500.000.000, sehingga untuk 66 BPR diperlukan modal Rp 33.000.000.000,-. Bank UMKM Jawa Timur adalah bank milik pemerintah provinsi Jawa Timur dan pemerintah/ Kota se-Jawa Timur. Bank UMKM Jawa Timur awal beroperasi pada tahun 2002. Mendapat surat izin operasional dari Bank Indonesia nomor 3/13/KEP.DGS/2001 tanggal 05 Oktober 2001. Merupakan Bank BPR terbesar di Jawa Timur.

Bank UMKM Jawa Timur telat melalui jalan panjang sebelum menjadi Bank UMKM Jawa seperti yang kita kenal pada saat ini. Dimulai dari pendiriannya sebagai KURK (Kredit Usaha Rakyat Kecil) hingga terjadi Konsolidasi menjadi Bank BPR Jatim pada tahun 2001.

Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember di buka mulai tahun 2006 tanggal 5 Desember, Bank BPR Jatim kantor cabang hanya ada satu di setiap kota yang ada di Jawa Timur.

Pada tanggal 27 November 2019, Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur menerima dua penghargaan dalam ajang TOP DIGITAL Award 2019, satu TOP *Digital Implementation* 2019 on BUMD BPR level star 4 dan TOP *leader on Digital Implementation* 2019.

2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur

Menjadi Bank fokus di UMKM yang sehat dan berkembang secara wajar, memiliki SDM yang profesional serta memiliki integritas yang tinggi.

b. Misi Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur

Ikut serta mendorong pertumbuhan perekonomian Jawa Timur melalui perkembangan UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) dan koperasi di daerah dan pedesaan.

c. Motto Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur

Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat Jawa Timur khususnya di daerah pedesaan dan mengantisipasi perkembangan dunia perbankan saat ini dan yang akan datang dalam memasuki persaingan global, Bank BPR Jatim memiliki motto Bank UMKM Jawa Timur, artinya agar masyarakat wirausaha khususnya UMKM Jawa Timur.

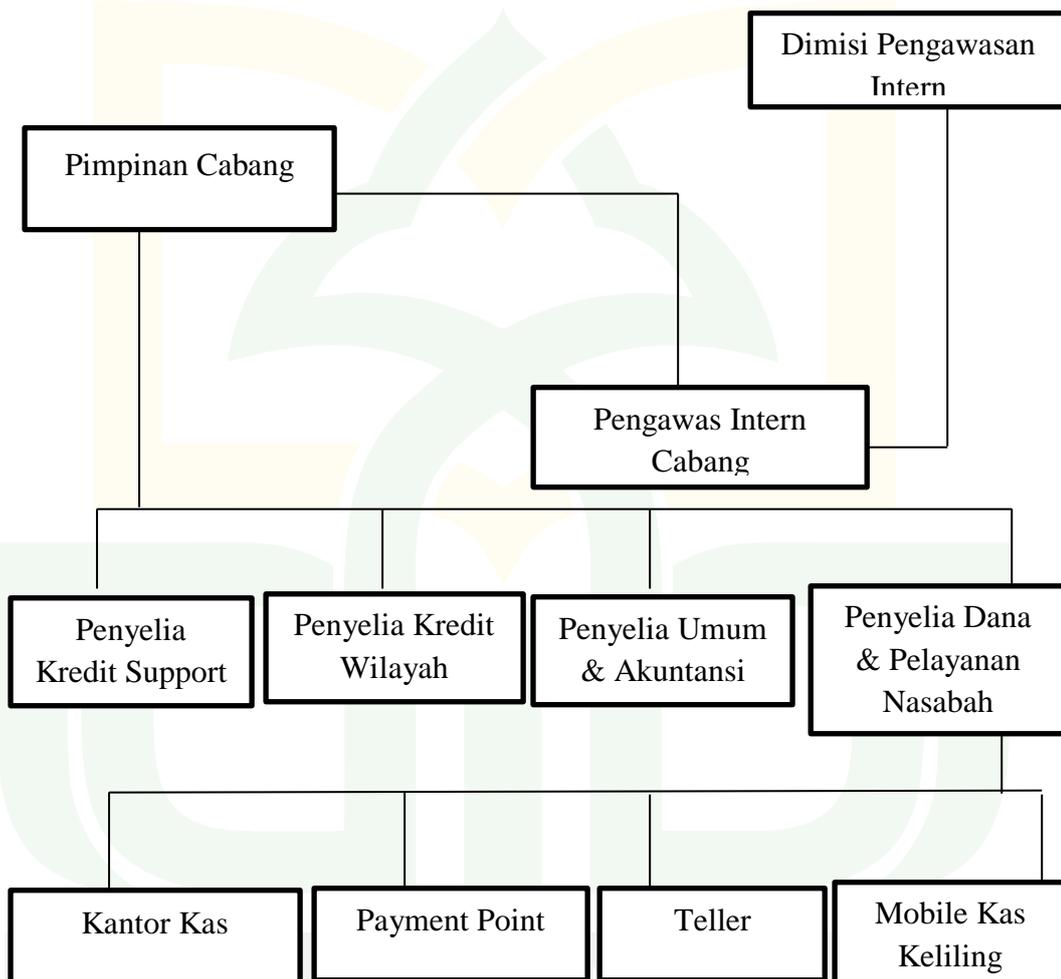
Kepercayaan diri untuk menjadi mitra usaha mikro ini berdasarkan identifikasi faktor kunci keberhasilan yang menjadi modal utama untuk mencapai visi dan misi Bank UMKM Jawa Timur antara lain: a) tersediannya SDM dalam kualitas dan kuantitas yang cukup dan memiliki komitmen yang tinggi untuk mengembangkan bisnis bank. b) Tingkat kesejahteraan pegawai yang seaki baik. c) Jajaran management berorientasi pada hasil yang optimal. d) Jaringan operasional dapat menjangkau masyarakat luas. e) Program promosi yang terpadu dan terarah. f) Penggunaan teknologi yang *up to date* (*online realtime*). g) Menerapkan prinsip-prinsip efektifitas dan efisien secara konsisten untuk mencapai laba yang optimal. dengan sumber daya yang dimiliki Bank UMKM Jawa Timur sebagaimana uraian diatas tentunya memerlukan strategi untuk memanfaatkan secara optimal.

IAIN JEMBER

3. Struktur Organisasi Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC

Jember

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur
KC Jember



4. Tugas Pokok Masing-Masing Bagian Pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember

a. Pimpinan Cabang

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Membawahi Pemimpin Bidang Operasional dan seksi-seksi dibawah wewenang untuk mencapai sasaran dari tugas pokok.
- 2) Memanfaatkan, mengatur dan membina hubungan baik personil maupun peralatan yang berada di bawahnya wewenangnya untuk dapat mencapai produktifitas kerja yang setinggi-tingginya.
- 3) Memberikan petunjuk dan keterangan bagi pelaksanaan tugas bawahannya.
- 4) Sebagai staf direksi dalam meningkatkan usaha operasionalnya baik mengenai sistem dan prosedur maupun tata laksana pengolah bank.
- 5) Dalam menjalankan tugasnya, wajib mengatur dan menjaga hubungan kerja sama sebaik-baiknya antar cabang yang dipimpinnya dengan cabang lain.
- 6) Demi kelancaran tugasnya dalam hal-hal yang berhubungan dengan fungsinya, pimpinan cabang berkewajiban mengadakan hubungan dengan instansi di luar bank setelah mendapatkan persetujuan dari direksi.

- 7) Memberikan laporan secara berkala kepada direksi mengenai keadaan, perkembangan dan atau hasil-hasil yang telah dicapai oleh cabang yang telah dipimpinnya.
- 8) Setiap laporan yang diterima dari bawahan diolah dan dipergunakan sebagai bahan laporan lebih lanjut atau untuk memberikan petunjuk-petunjuk kepada bawahannya, atas segala tugas dan kewajiban yang telah dilaksanakan. Pimpinan Cabang bertanggung jawab kepada direksi.

b. Pengawas Intern Cabang

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di masing-masing unit kerja (penyelia) agar sesuai dengan ketentuan.
- 2) Melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di masing-masing unit serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dipandang perlu.
- 3) Melayani petugas pemeriksa atau pengawas baik intern maupun ekstern untuk kepentingan pemeriksaan
- 4) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi dasar uraian jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas.

c. Dimisi Pengawasan Intern

- 1) Melakukan evaluasi terhadap kecukupan dan efektivitas manajemen resiko, pengendalian intern, dan tata kelola perusahaan

- 2) Menyusun program kerja pengawasan tahunan dengan berbasis risiko (*risk-based audit*) dan disampaikan kepada Dewan Komisaris cq. Komite Audit yang mendapatkan pertimbangan dan saran-saran
- 3) Melaksanakan program kerja pengawasan tahunan yang telah disetujui oleh Direktur Utama dan program kerja dimaksud dikomunikasikan kepada direksi dan Dewan Komisaris cq. Komite Audit.
- 4) Menjaga profesionalitas auditor dengan memberikan pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang cukup, serta sertifikasi yang diperlukan.
- 5) Memberikan rekomendasi dan informasi yang objektif tentang kegiatan yang diperiksa pada semua unit kerja dilingkungan
- 6) Melaporkan hasil pengawasan kepada Direktur
- 7) Memonitor, menganalisis dan melaporkan hasil pemantauan terhadap tindak lanjut atas rekomendasi audit.
- 8) Melakukan audit investigasi atau audit khusus atas aktivitas yang terindikasi *fraud*/kecurangan dan melaporkan hasil investigasi tersebut kepada Direktur
- 9) Berkoordinasi dengan audit eksternal
- 10) Melaksanakan *probity* audit terhadap objek-objek tertentu atas perintah Direktur Utama

11) Melakukan pemantauan tindak lanjut temuan hasil audit oleh auditor internal maupun eksternal dan hasilnya dilaporkan kepada Direktur Utama dan tembusannya disampaikan kepada Dewan komisaris cq. Komite Audit.

d. Penyelia Pelayanan Nasabah & Teller

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Melayani pembayaran dan setoran uang nasabah dan bukan nasabah sesuai wewenang yang diberikan
- 2) Menyediakan uang kas untuk kepentingan operasional sesuai ketentuan.
- 3) Mengambil dan menyetorkan uang kas ke Bank Indonesia atau bank lainnya untuk keperluan penyediaan uang kas dan kerjasama dengan cabang pembantu
- 4) Membuat laporan keadaan uang kas. Menyelenggarakan kegiatan kantor kas, kas keliling atau kas *mobile* dan penyimpanan uang kas
- 5) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan bila dipandang perlu.
- 6) Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenang

- 7) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi dasar uraian jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas.

e. Penyelia Kredit

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Menghimpun dan mengelola dan dalam bentuk perkreditan dalam batas wewenang cabang serta memantau kredit macet yang dikeluarkan Bank Indonesia
- 2) Menganalisis permohonan kredit dan Bank Garansi diluar penawaran dan *full cover* dengan jumlah *platfond* sesuai wewenangnya
- 3) Melakukan koordinasi dengan kantor pusat berkaitan dengan penyaluran kredit dengan jumlah *platfond* tertentu yang memproses permohonan kreditnya dilaksanakan oleh kantor pusat.
- 4) Mengadakan supervisi dan penagihan atas kredit menengah, kecil, mikro dan program yang tergolong lancar dan dalam perhatian khusus karena terlambat terealisasi
- 5) Menyelenggarakan administrasi debitur yang kreditnya tergolong kurang lancar, diragukan, macet, dan debitur yang telah dihapus bukukan tetapi masih tercantum dalam rekening administratif.
- 6) Memantau aktifitas pemberian kredit dan penagihan kredit yang bermasalah

- 7) Melaksanakan administrasi, laporan kredit, melakukan pemantauan perkembangan daftar hitam dan kredit macet yang dikeluarkan
- 8) Membuat laporan Bank Indonesia dan pihak lainnya,
- 9) Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam melaksanakan perhitungan dan pelaporan penyisihan penghapusan aktiva produktif sesuai wewenang.
- 10) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dipandang perlu.
- 11) Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenangnya.
- 12) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi dasar uraian jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas.

f. Penyelia Umum & akuntansi

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Menyelenggarakan usaha-usaha kesekretariatan, personalia, umum dan usaha-usaha lain yang sejenis sepanjang usaha tersebut menjadi wewenang kantor cabang

- 2) Menyelenggarakan kegiatan perhitungan atau pembayaran gaji pegawai, pajak dan asuransi pegawai serta hak-hak pegawai lainnya.
- 3) Mengadakan pencatatan dan pendistribusian barang-barang persediaan kepada seluruh penyelia yang membutuhkan serta membuat pertanggung jawaban setiap akhir bulan
- 4) Menyelenggarakan pembukuan atas transaksi semua aktivitas yang terjadi
- 5) Membuat bukti-bukti pembukuan
- 6) Membuat neraca, laporan rugi-laba serta laporan-laporan lainnya ke Bank Indonesia
- 7) Melakukan analisis dan laporan keuangan cabang.

g. Kantor kas adalah kantor bank yang paling kecil, artinya kegiatan jasa layanan banknya hanya meliputi teller/kasirnya saja. Kantor kas hanya melayani sebagian kecil dari kegiatan perbankan, menurut posisinya kantor kas berada di bawah kantor cabang pembantu. Saat ini kantor kas bahkan sangat mudah kita temukan, karena kas bank banyak yang melakukan pelayanan dengan mobil maka sering disebut juga sebagai kas keliling

h. *Payment Point*

- 1) Melihat informasi semua tagihan pelanggan
- 2) Melayani pembayaran dan Pelunasan piutang pelanggan
- 3) Memantau pelunasan utang piutang dan denda

- 4) Membuat nota kredit harian dan kumulatifnya
- 5) Memantau data utang yang belum terlunasi
- 6) Mencetak semua laporan yang terkait dengan semua tagihan pelanggan dan hutangnya.

i. Mobil Kas Keliling: memudahkan anda untuk bertransaksi baik menabung maupun transaksi perbankan seperti penyetoran tunai, penarikan tunai, pemindah bukuan, pembayaran, informasi produk dan layanan perbankan lainnya.

5. Letak Geografis Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember

Penelitian ini mengambil lokasi di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember yang terletak di adalah Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember yang bertempat di Jl. Dharmawangsa No.14, Darungan, Jubung, Kec. Sukorambi, Kab. Jember, Jawa Timur 68151. Adapun batas-batas Bank BPR Jatim Bank UMK Jawa Timur KC Jember sebagai berikut:

Sebelah Timur : Terminal Tawang Alun Rambipuji

Sebelah Barat : Pom bensin Jubung

6. Produk Simpanan dan pelayanan yang ada di Bank BPR Jatim

a. Produk Simpanan yang ada di Bank BPR Jatim

Sarana simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat, dengan bunga menarik dan fasilitas kemudahan bertransaksi. Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur memberikan banyak

pilihan simpanan dalam bentuk tabungan dengan berbagai keuntungan.⁶³

1) Tambun (Tabungan Buntung), merupakan salah satu produk tabungan Bank BPR Jatim yang memiliki kelebihan dalam hal kemudahan bertransaksi dengan menggunakan buntung.

a) Persyaratan pembukaan rekening Tambun:

- (1) Fotocopy KTP
- (2) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening Tambun
- (3) Mengisi formulir contoh tanda tangan
- (4) Mengisi formulir slip penyetoran Tambun
- (5) mengisi formulir slip penyetotan Tambun
- (6) Setoran awal minimal Rp. 20.000,-
- (7) Saldo tersisa minimal Rp. 20.000,-

2) Sikemas (Simpanan Kesejahteraan Masyarakat), merupakan salah satu produk tabungan Bank BPR Jatim yang paling dikenal masyarakat. Memiliki suku bunga besaing dan memberikan kemudahan dan nyaman karena terkoneksi dengan fasilitas ATM Bank BPR Jatim

a) Persyaratan Pembukaan rekening

- (1) Forocopy KTP
- (2) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening tabungan sikemas

⁶³ <http://www.bprjatim.co.id/personal/>

- (3) Mengisi formulir contoh tanda tangan
- (4) Mengisi formulir slip penyetoran tabungan sikemas
- (5) Setoran awal minimal Rp. 20.000,-
- (6) Saldo tersisa minimal Rp. 20.000,-

3) Simpel (Simpanan Pelajar) merupakan salah satu produk tabungan Bank BPR Jatim bekerjasama dengan OJK (Otoritas Jasa Keuangan), diterbitkan secara nasional oleh bank-bank diseluruh Indonesia. Tabungan ini dikhususkan bagi pelajar sebagai bentuk edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

a) Persyaratan:

- (1) Fotocopy KTP orang tua (untuk siswa PAUD, TK dan SD/Sederajat)
- (2) Fotocopy kartu pelajar (untuk siswa SMP & SMA/ sederajat)
- (3) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening simpel
- (4) Mengisi slip penyetoran simpel
- (5) setoran awal minimal Rp. 5.000,-
- (6) Setoran selanjutnya minimal Rp. 1.000,-
- (7) Rekening simpel dikeluarkan atas nama siswa

4) Deposito on call, Produk yang memastikan uang diinvestasikan di tempat yang aman dan terpercaya sekaligus menguntungkan. Tersedia beberapa pilihan jangka waktu yang dapat ditentukan

sesuai kebutuhan yaitu 7,14, atau 21 hari fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO).

a) Persyaratan:

- (1) Fotocopy KTP
- (2) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening DOC
- (3) Mengisi formulir contoh tanda tangan
- (4) Mengisi formulir slip penyetoran DOC
- (5) Penempatan minimal Rp. 1.000.000,-
- (6) Jangka waktu 7, 14, 21 hari.

5) Deposito Keluarga, Produk Deposito Bank BPR Jatim yang memiliki bunga kompetitif. Deposito ini dikhususkan bagi keluarga dari karyawan/ karyawan/ karyawan Bank BPR Jatim.

a) Persyaratan:

- (1) Fotocopy KTP
- (2) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening deposito keluarga
- (3) Mengisi formulir slip penyetoran deposito keluarga
- (4) penempatan minimal Rp. 100.000.000 dalam 1 bilyet
- (5) Jangka waktu minimal 12 bulan
- (6) Melampirkan surat rekomendasi dari karyawan/karyawan/ karyawan Bank BPR Jatim

Bank BPR Jatim

6) Deposito Berjangka, Produk deposito Bank BPR Jatim yang memastikan uang diinvestasikan di tempat yang aman dan

terpercaya sekaligus menguntungkan. Tersedia beberapa pilihan jangka waktu yang dapat ditentukan sesuai kebutuhan yaitu 1,3,6,12 atau 24 bulan dengan fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO)

a) Persyaratan

- (1) Fotocopy KTP
- (2) Mengisi formulir pembukaan rekening deposito berjangka
- (3) Mengisi formulir contoh tanda tangan
- (4) Mengisi formulir slip penyetoran deposito berjangka
- (5) penempatan minimal Rp. 1.000.000 dalam 1 bilyet
- (6) Jangka waktu 1,3,6,12,24 bulan

- 7) Sikemas Berhadiah Langsung merupakan produk baru Tabungan Berhadiah Langsung Bank BPR Jatim Yang paling digemari masyarakat. Berhadiah langsung tanpa diundi. Hadiah dapat memilih berdasarkan nominal penempatan dana dan jangka waktu yang telah ditentukan. Memilih suku bunga bersaing. Periode Program mulai bulai Mei 2019 hingga bulan Desember 2019. berlaku untuk nasabah baru perorangan dan perorangan.

a) Persyaratan

- (1) Fotocopy KTP
- (2) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening tabungan sikemas
- (3) Mengisi formulir contoh tanda tangan

(4) Mengisi surat pernyataan kesanggupan

b. Produk Pembiayaan

Pembiayaan ekspansi bisnis yang prospektif untuk peningkatan kesejahteraan lewat usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi yang produktif dan mempunyai dampak *multiplier* efek tinggi, Bank UMKM Jawa Timur menawarkan beberapa skim perkreditan.

1) Kusuma adalah Kredit Usaha Masyarakat

a) yang berhak memperoleh

(1) Perorangan

(2) Badan Usaha

b) Fasilitas Kredit

(1) Usaha yang produktif yang terdiri dari: modal kerja dan investasi

(2) Pembiayaan lainnya yang menurut pertimbangan pemimpin cabang wajar dan layak untuk diberikan fasilitas kredit

(3) Fasilitas kredit kusuma khusus diberikan kepada pengusaha perorangan atau badan usaha dan tidak untuk diberikan kepada pegawai

c) Plafon: Proporsional sesuai dengan kebutuhan modal kerja/investasi

d) Suku bunga: suku bunga ringan, kompetitif dan menarik

e) Jangka waktu: maksimal 8 tahun

f) Persyaratan:

- (1) Mengisi Photo (suami & istri) dan untuk badan usaha (Direktur dan pengurus) ukuran 4x6
- (2) Fotocopy KTP suami & istri dan untuk badan usaha fotocopy KTP pengurus
- (3) Fotocopy surat nikah
- (4) Fotocopy kartu susunan keluarga
- (5) Fotocopy legalitas usaha, anatar lain berupa surat izin usaha, tanda daftar perusahaan, nomor pokok wajib pajak, anggaran dasar/akta pendirian (jika ada) atau surat keterangan usaha dari desa/kelurahan, khusus untuk kredit dengan plafon sampai dengan Rp. 50 Juta tidak diwajibkan melampirkan surat keterangan usaha dari kantor kelurahan/desa
- (6) Syarat lainnya sesuai ketentuan Bank BPR Jatim

2) Krida Mas adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada masyarakat dengan jaminan emas. Keunggulan kredit ini adalah proses yang cepat, kredit cair dalam waktu 10 menit dan dilengkapi dengan mobil kas keliling.

- a) Jangka waktu: maksimal 3 bulan dan dapat diperpanjang
- b) Persyaratan:

- (1) Pas photo 4x6 = 1 lembar
- (2) Fotocopy KTP
- (3) Syarat lainnya sesuai ketentuan Bank BPR Jatim

3) Mulus (Multi Lancar Usaha) adalah kredit yang diperuntukkan sektor usaha produktif non pertanian. Yang berhak memperoleh kredit multi lancar usaha adalah penduduk Jawa Timur yang mempunyai sektor usaha produktif non pertanian.

a) Jangka waktu : maksimal 5 tahun

b) Persyaratan:

(1) Pas Photo 4x6 = 1 lembar

(2) Fotocopy KTP

(3) Fotocopy kartu susunan keluarga

(4) Fotocopy legalitas usaha, antara lain berupa surat izin usaha perdagangan (SIUP), Tanda Dafta Perusahaan (TDP), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Anggaran Dasar/akta pendirian (jika ada) atau surat keterangan usaha dari desa/kelurahan

(5) Foticopy kartu susunan keluarga

(6) Syarat lainnya sesuai ketentuan Bank BPR Jatim

4) Dagulir (Dana Bergulir) merupakan program kredit pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur yang bersumber dari APBD Provinsi Jawa Timur yang diperuntukkan bagi usaha mikro, kecil, menengah dan koperasai di jawa timur.

a) Keunggulan

(1) Plafon sampai 500 juta

(2) Bunga murah dengan berbagai skema penawaran yang menarik sesuai kebutuhan anda

(3) Jangka waktu: untuk investasi 5 tahun, modal kerja 3 tahun

b) Persyaratan:

(1) Mengajukan surat permohonan kredit kepada dinas/badan/biro selaku sekretariat atau melalui Kepala Kabupaten/Kota, Bank pelaksana

(2) Mengisi Formulir Permohonan kredit

(3) Pas foto ukuran 4x6 sebanyak 1 lembar

(4) Tidak mempunyai tunggakan di bank lain

5) PKPJ (Paket Kredit Petani Jawa Timur) adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada petani perorangan/kelompok tani/koperasi yang mempunyai kegiatan usaha dibidang pertanian, perternakan, perikanan, dan perkebunan

a) Jangka waktu

(1) Jangka waktu kredit untuk modal kerja diberikan jangka waktu kredit 3 tahun

(2) Khusus kredit modal kerja untuk komoditi dengan masa panen sampai dengan 4 bulan atau lebih, yang terdiri dari pada, jagung, kedelai, tembakau dan hortikultura (sayur, buah-buahan, tanaman hias dan lainnya) dapat diberikan jangka waktu kredit maksimal 2 tahun

(3) Jangka waktu kredit untuk investasi dapat diberikan maksimal 5 tahun

b) Persyaratan:

(1) Pas Photo terbaru 4x6 = 1 lembar

(2) Fotocopy KTP suami –istri yang berlaku 3 lembar

(3) Fotocopy kartu susunan keluarga yang berlaku 1 lembar

(4) Fotocopy surat nikah 1 lembar

(5) Fotocopy legalitas usaha, antara lain berupa surat izin usaha perdagangan (SIUP), Tanda Dafta Perusahaan (TDP), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Anggaran Dasar/akta pendirian (jika ada) atau surat keterangan usaha dari desa/kelurahan surat ijin lingkungan

(6) Fotocopy bukti kepemilikan agunan/jaminan tambahan

(7) Surat keterangan harga pasar tanah dan bangunan sebagai agunan tambahan yang dikeluarkan oleh kepala desa atau kantor kelurahan

(8) Fotocopy surat pemberitahuan pembayaran pajak terhutang terbaru

(9) Syarat lainnya sesuai ketentuan Bank BPR Jatim

6) KUIP/S (Kredit Usaha Industri Primer Dan Sekunter) adalah kredit yang diperuntukkan bagi usaha yang bergerak pada kegiatan pengolahan pertama atau kegiatan pengolahan tahap kedua dari

hasil produksi sektor industri primer (hasil pertanian, perkebunan, perikanan dan kelautan, kehutanan, dan pertambangan.

a) Jangka Waktu: Jangka waktu KUIP/s untuk modal kerja atau investasi dengan jatuh tempo kredit kepada debitur maksimal sampai dengan bulan Juli 2019

b) Persyaratan:

- (1) Pas Photo terbaru 4x6 = 1 lembar
- (2) Fotocopy KTP suami –istri yang berlaku 3 lembar
- (3) Fotocopy kartu susunan keluarga yang berlaku 1 lembar
- (4) Fotocopy surat nikah 1 lembar
- (5) Fotocopy legalitas usaha, antara lain berupa surat izin usaha perdagangan (SIUP), Tanda Dafta Perusahaan (TDP), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Anggaran Dasar/akta pendirian (jika ada) atau surat keterangan usaha dari desa/kelurahan surat ijin lingkungan
- (6) Fotocopy bukti kepemilikan agunan/jaminan tambahan
- (7) Surat keterangan harga pasar tanah dan bangunan sebagai agunan tambahan yang dikeluarkan oleh kantor kelurahan untuk agunan berupa tanah
- (8) Fotocopy surat pemberitahuan pembayaran pajak terhitung terbaru
- (9) Syarat lainnya sesuai ketentuan Bank BPR Jatim

7) Himpams adalah himpunan penduduk pemakai air minum dan sanitasi. Himpams/bpspams di kabupaten/kota di Jawa Timur yang mempunyai legalitas dan sudah beroperasi minimal 6 bulan, serta memiliki kemampuan pembayaran kembali kredit yang baik.

a) Fasilitas kredit yang diberikan penggunaannya untuk: pembangunan sarana air bersih, pembuatan jamban sehat, pembiayaan sarana sanitasi.

b) Jangka waktu: untuk modal kerja 3 tahun dan untuk investasi 5 tahun

c) Persyaratan

(1) Pas Photo (masing - masing Pengurus) ukuran 4 X 6 = 1 lembar;

(2) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) masing - masing pengurus;

(3) Fotokopi Kartu Susunan Keluarga (KSK) masing - masing pengurus;

(4) Anggaran dasar dan anggaran rumah tangga;

(5) Surat Keputusan (SK) Kepala Desa tentang pembentukan HIPPAMS/BPSPAMS di lengkapi dengan susunan pengurus;

(6) Laporan keuangan dan risalah rapat HIPPAMS/BPSPAMS;

(7) Daftar pelanggan, Daftar Calon Pelanggan;

- (8) Daftar aset dan inventaris;
- (9) Hasil uji kualitas air;
- (10) Rencana anggaran biaya (RAB) dan desain/gambar kerja;
- (11) Jaminan utama adalah kelayakan usaha;
- (12) Syarat lainnya sesuai ketentuan Bank BPR Jatim.⁶⁴

c. Layanan di Bank BPR Jatim

- 1) ATM (anjungan tunai mandiri)
- 2) Mobil Kas Keliling
- 3) *Money Changer* untuk melakukan transaksi jual beli mata uang asing
- 4) Waroeng Doeit: fasilitas berbasis online dengan fitur antara lain sebagai *Payment Point* Online Bank (PPOB), Pembayaran tagihan, pembelian dan pengiriman uang.
- 5) Jam operasional buka 08.00 WIB – 14.00 WIB.⁶⁵

B. Penyajian Data

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu memberikan gambaran secermat mungkin mengenai individu, keadaan, gejala suatu kelompok tertentu. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, jumlah pertanyaan berupa 7 butir untuk variabel X_1 , 5 butir pertanyaan untuk variabel X_2 , dan 5 butir pertanyaan untuk variabel Y . Jadi jumlah keseluruhan pertanyaan adalah 17 butir. Angket atau kuesioner yang disebarakan pada responden (nasabah) berisikan

⁶⁴ <http://www.bprjatim.co.id/personal/>

⁶⁵ <http://www.bprjatim.co.id/bisnis/>

pertanyaan mengenai kualitas produk (X_1), dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur.

Tabel 3.1
Pemberian Data Skor (*Skala Linkert*)

No		Jawaban	Skor
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	RR	Ragu-Ragu	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Data diolah

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember. Responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Dalam pelaksanaan penelitian ini, ditetapkan sebesar 102 responden, di mana kuesioner yang dibagikan kepada responden, semua kuesioner telah dikembalikan dan semuanya dapat diolah lebih lanjut. Oleh karena itulah akan disajikan karakteristik yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.2
Hasil Pengelompokan Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin			
NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	47	46.1%
2	Perempuan	55	53.9%
TOTAL		102	100%

Sumber: Data diolah SPSS 17

Berdasarkan Hasil Output SPSS 17 dengan analisis statistika deskriptif di atas, dapat dilakukan bahwa yang menggunakan produk di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember lebih banyak adalah perempuan. Hal ini dibuktikan dari 102 responden, yang berjenis kelamin adalah 57 nasabah sedangkan sisanya sebanyak responden laki-laki. Jadi, 53.9% nasabah yang menggunakan produk di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember adalah perempuan, sedangkan 46.1% adalah laki-laki.

Berikutnya adapun data mengenai usia responden nasabah Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.

Tabel 3.3
Hasil Pengelompokan Responden Menurut Usia Responden

Usia			
NO	Usia	Jumlah	Persentase
1	<20 Tahun	-	-
2	20-29 Tahun	5	4.9%
3	30-39 Tahun	34	33.3%
4	>40 Tahun	63	61.8%
TOTAL		102	100%

Sumber: Data diolah SPSS 17

Berdasarkan keterangan pada tabel usia di atas, diketahui bahwa dari 102 responden, jumlah responden yang berusia kurang dari 20 tahun 0, usia 20-29 sebanyak 5 orang atau 4.9%, usia 30-39 memiliki sebanyak 34 orang atau 33.3%, usia lebih dari >40 tahun sebanyak 63 orang atau 61.8%.

Adapun data mengenai pendidikan terakhir nasabah di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember sebagai berikut:

Tabel 3.4
Hasil Pengelempokan Responden Menurut Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir			
NO	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD/Sederajat	-	0
2	SMP/Sederajat	9	8.8%
3	SMA/Sederajat	72	70.6%
4	D3	3	2.9%
5	S1	18	17.6%
6	Lainnya		0
TOTAL		102	100%

Sumber: Data diolah SPSS 17

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 102 responden, jumlah responden dengan berpendidikan SD/Sederajat 0, tingkat pendidikan SMP/ sederajat sebanyak 9 orang atau 8.8%, tingkat pendidikan SMA/ sederajat sebanyak 72 orang atau 70.6%, tingkat pendidikan D3 sebanyak 3 orang atau 2.9%, tingkat pendidikan S1 sebanyak 18 orang atau 17.6%.

Berikut adapun data mengenai pendapatan nasabah di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember :

Tabel 3.5
Hasil Pengelempokan Responden Menurut Pendapatan Responden

Pendapatan Responden			
NO	Pendapatan	Jumlah	Persentase
1	1-2 Juta	15	14.7%
2	2-3 Juta	25	24.5%
3	3-4 Juta	34	33.3%
4	> 4 Juta	28	27.5%
TOTAL		102	100%

Sumber: Data diolah SPSS 17

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 102 responden, jumlah responden dengan pendapatan perbulan

sebesar Rp. 1 Juta adalah 15 atau 14.7%, sedangkan dengan pendapatan Rp. 2-3 Juta sebanyak 25 orang atau 24.5%, untuk pendapatan Rp. 3-4 Juta sebanyak 34 orang atau 33.3% adalah jumlah terbanyak dari kategori 4 pendapatan, dan untuk pendapatan lebih dari Rp. 4 Juta sebanyak 28 orang atau 27.5% .

Adapun data mengenai hasil pengelompokan responden lama menjadi nasabah di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember:

Tabel 3.6
Hasil Pengelompokan Responden Lama Menjadi Nasabah

Lama Menjadi Nasabah			
No	Lama Menjadi Nasabah	Jumlah	Persentase
1	<1 Tahun	4	3.9%
2	1-2 Tahun	7	6.9%
3	2-3 Tahun	26	25.5%
4	3-4 Tahun	42	41.2%
5	>4 Tahun	23	22.5%
TOTAL		102	100%

Sumber: Data diolah SPSS 17

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas dapat diketahui dari 102 responden, jumlah responden dengan lama menjadi nasabah sebesar kurang dari 1 tahun adalah 4 orang atau 3,9%, sedangkan dengan lama menjadi nasabah 1-2 tahun sebanyak 7 orang atau 20,3%, untuk lama menjadi nasabah 2-3 tahun sebanyak 26 orang atau 25,5%, untuk lama menjadi nasabah 3-4 tahun sebanyak 42 orang atau 41,2%, untuk lama menjadi nasabah >4 sebanyak 22,5%.

Adapun data mengenai persepsi koresponden di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.

Tabel 3.7
Hasil Pengelempokan Persepsi Responden

Persepsi Responden			
NO	Persepsi	Jumlah	Persentase
1	Memuaskan	102	100%
2	Tidak Memuaskan	0	0%
TOTAL		102	100%

Sumber: Data diolah SPSS17

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 102 responden, jumlah persepsi responden sebanyak 102 orang atau 100% dengan persepsi memuaskan sedangkan persepsi tidak memuaskan sebanyak 0 atau 0%.

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Validasi dan Uji Reabilitas

a. Uji Validasi

Uji Validasi menunjukkan sejauh mana ketepatan, kesesuai atau kecocokan suatu alat untuk mengukur butiran-butiran dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel, untuk memutuskan apakah instrumen tersebut valid atau tidak, besarnya korelasi (r hitung) tersebut dibandingkan dengan r tabel, dengan taraf signifikan 5% dengan rumus perbandingan berikut:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ = valid
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ = tidak valid

Dalam penelitian menggunakan jumlah responden 102 maka nilai r tabel dapat diperoleh melalui tabel r *product moment pearson* dengan df (*degre of freadom*) = $n-2$, jadi $df = 102 - 2 = 100$, maka r tabel = 0,195. berikut validasi SPSS 17.0.

Tabel 3.8
Hasil uji validasi Variabel Kualitas Produk (X1)

Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r Tabel 5%	Hasil
X1.1	0,576	0,195	Valid
X1.2	0,579	0,195	Valid
X1.3	0,754	0,195	Valid
X1.4	0,714	0,195	Valid
X1.5	0,751	0,195	Valid
X1.6	0,749	0,195	Valid
X1.7	0,727	0,195	Valid

Sumber: Data diolah SPSS 17

Variabel kualitas produk terdiri atas 7 pertanyaan, dari ke 7 butiran pertanyaan adalah valid ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dari 102 sampel responden.

Tabel 3.9
Hasil uji validasi Variabel Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel 5%	Hasil
X2.1	0,324	0,195	Valid
X2.2	0,583	0,195	Valid
X2.3	0,649	0,195	Valid
X2.4	0,539	0,195	Valid
X2.5	0,321	0,195	Valid

Sumber: Data diolah SPSS 17

Hasil uji validasi variabel kualitas pelayanan di atas yang terdiri dari 5 pertanyaan semua dinyatakan valid dari 102 sampel responden.

Tabel 3.10
Hasil uji validasi Kepuasan Nasabah (Y)

Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel 5%	Hasil
Y1	0,259	0,195	Valid
Y2	0,300	0,195	Valid
Y3	0,298	0,195	Valid
Y4	0,224	0,195	Valid
Y5	0,255	0,195	Valid

Sumber: Data diolah SPSS 17

Hasil uji validasi terhadap kepuasan nasabah di atas menunjukkan bahwa dari butiran 5 pertanyaan menunjukkan bahwa nilai r hitung $>$ r tabel bahwa semua item dinyatakan valid.

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas hanya dapat dilakukan setelah instrumen telah dipastikan validitasnya. Pengujian reabilitas dalam penelitian ini menunjukkan tingkat reliabilitas yang konsisten dengan mengukur koefisien *Cronbach's Alpha* dengan bantuan SPSS 17.0 nilai *Alpha* bervariasi dari 0-1, suatu pertanyaan dapat dikategorikan reliabel jika:

- 1) Hasil *Alpha Cronbach* $>$ 0,60 = reliabel
- 2) Hasil *Alpha Cronbach* $<$ 0,60 = tidak reliabel

Berikut adalah hasil uji reliabilitas dengan SPSS dari semua variabel penelitian ini:

Tabel 3.11
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	0,894	$>$ 0,60	7	Reliable
Kualitas Pelayanan (X2)	0,711	$>$ 0,60	5	Reliable
Kepuasan Nasabah (Y)	0,660	$>$ 0,60	5	Reliable

Sumber: Data diolah SPSS 17

Tabel di atas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* atas variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner semua variabel ini reliabel karena mempunyai nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang

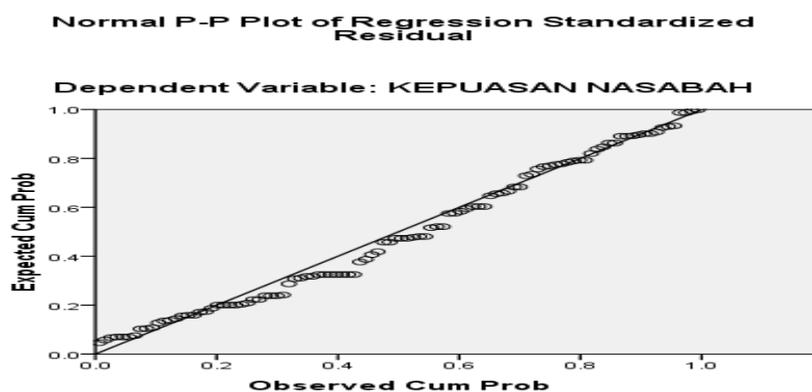
digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pernyataan itu diajukan kembali akan memperoleh jawaban relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang digunakan dalam penelitian. Uji normalitas digunakan apakah data-data dalam variabel pada penelitian ini terdistribusi normal atau tidak. Untuk menganalisis data yang akan diuji yaitu dengan analisis grafik.

Gambar 3.2
Uji Normalitas



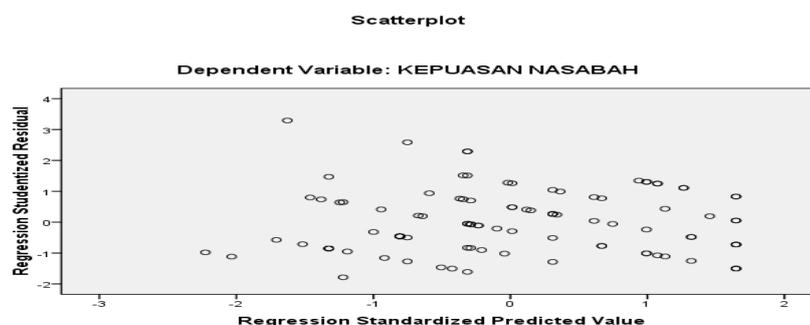
Sumber : Data diolah SPSS 17.0

Berdasarkan tampilan Normal P-P *Plot of Regression Regression Standarized residual* terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar diagonal maka data-data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *scatterplot*, yaitu jika plotting titik menyebar di atas dan di bawah, titik-titik data tidak hanya mengumpulkan di atas atau di bawah saja, penyebaran titik data tidak membentuk pola bergelombang. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS:

Gambar 3.3
Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data diolah SPSS 17.0

Analisis output *scatterplot*:

Berdasarkan hasil pengujian di atas, dapat dilihat pada garifik *scatterplot*, titik menyebar di atas dan di bawah saja, penyebaran titik data tidak membentuk pola bergelombang.

c. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dengan menggunakan VIF diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki

kemiripan antara variabel independen dalam satu model. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Pengujian multikolinieritas dapat dilakukan dengan metode *Variance Inflation Faktor* (VIF) dengan nilai *tolerance* dapat dilakukan tidak ada gejala multikolinieritas, jika VIF 1-10 dan nilai *tolerance* $> 0,10$. Berikut hasil pengujian multikolinieritas.

Tabel 3.12
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	KUALITAS PRODUK	.889	1.125
	KUALITAS PELAYANAN	.889	1.125

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data diolah SPSS 17.0

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji multikolinieritas menghasilkan VIF untuk kedua variabel bebas yaitu variabel kualitas produk (X1) sebesar $1,125 < 0,10$ dari nilai *Tolerance* (TOL) sebesar $0,889 > 0,10$. dan kualitas pelayanan (X2) sebesar 1,125 dengan nilai *tolerance* 0,889. Semua variabel tersebut nilai VIF masih diantara 10 dengan nilai *tolerance* diatas 0,10. Maka berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut terbebas dari multikolinieritas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ialah digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen.

Berikut adalah hasil perhitungan linier regresi berganda antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan bantuan SPSS.

Tabel 3.13
Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.776	1.738		5.626	.000
	KUALITAS PRODUK	.182	.035	.420	5.187	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.311	.060	.417	5.146	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber : Data diolah SPSS 17.0

Dari hasil pengujian di atas dapat dilihat bahwa persamaan model regresi linier berganda adalah:

$$Y = 9.776 + 0,182 X_1 + 0,311 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X1 = Kualitas Produk

X2 = Kualitas Pelayanan

e = Standar Error

Dari perhitungan SPSS di atas memberikan pengertian bahwa:

- Nilai Konstanta (α) sebesar 9,776 menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan konstan (tetap), maka kepuasan nasabah adalah sebesar 9,776

- b. Nilai β_1 sebesar 0,182 menyatakan bahwa jika kualitas produk (X_1) mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel kepuasan nasabah (Y) bertambah sebesar 0,425 dengan asumsi nilai variabel lain tetap.
- c. Nilai β_2 sebesar 0,311 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan (X_2) mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel kepuasan nasabah (Y) bertambah sebesar 0,311 dengan asumsi nilai variabel lain tetap.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Koefisien determinasi tersebut ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R Square* pada tabel berikut:

Tabel 3.14
Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.592 ^a	.350	.337	1.310

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber : Data diolah SPSS 17.0

Berdasarkan uji koefisien determinasi tabel di atas, nilai *Adjust R Square* adalah 0,337 yang memiliki arti bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 33,7%, sedangkan sisanya 66,3% (100%-33,7%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

5. Uji Hipotesis

a. Uji t (parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui secara individu pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dapat dilihat pada tingkat signifikan 0,05. Jika nilai profitability $t < 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ H_1 diterima dan H_0 ditolak dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai profitability $t > 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh secara parsial. Dengan menggunakan sample 102 responden dengan $df = n-k$ atau $102 - 3 = 99$ dengan tingkat signifikan (α) = 0,05 maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,660. Uji hipotesis secara parsial dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3.15
Analisis Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.776	1.738		5.626	.000
	KUALITAS PRODUK	.182	.035	.420	5.187	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.311	.060	.417	5.146	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber : Data diolah SPSS 17.0

1. Uji hipotesis

H_0 : $b_1, b_2 \neq 0$ tidak terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.

H_1 : $b_1, b_2 = 0$ terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.

Dari tabel diatas terlihat bahwa hasil pengujian hipotesis tentang kualitas produk (X_1) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $5,187 > 1,660 t_{tabel}$ dan nilai signifikasinya sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima. Artinya, ada pengaruh secara parsial kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.

Pengujian hipotesis kualitas pelayanan (X_2) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $5,146 > 1,660 t_{tabel}$ dan nilai signifikasinya sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima. Artinya, ada pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.

b. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas yang diteliti secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel terikat. Syarat diterimanya hipotesis uji F, apabila

nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau taraf signifikasinya $< 0,05$, maka H_2 diterima dan hipotesis H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau taraf signifikasinya $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_2 ditolak, sehingga variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Dengan jumlah sampel sebanyak 102, maka $df = k-1$, $df = n-k$ ($3-1 = 2$. $102-3 = 99$) maka F_{tabel} sebesar 3,09. Berikut uji hipotesis secara simultan dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3.16
Uji F (Simultan)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	91.625	2	45.812	26.686	.000 ^a
	Residual	169.954	99	1.717		
	Total	261.578	101			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data diolah SPSS 17.0

Dengan Hipotesis:

- 1) $H_0 : b_1, b_2 \neq 0$ tidak terdapat pengaruh antara kualitas produk (X1), dan kualitas pelayanan (X2) secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.
- 2) $H_2 : b_1, b_2 = 0$ terdapat pengaruh antara kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara simultan (bersama-sama) terhadap

kepuasan nasabah di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.

Berdasarkan hasil output di atas, diketahui nilai signifikasinya sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 26,686 > F_{tabel} 3,09$, maka sesuai dasar pengambilan keputusan dalam uji F disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen kualitas produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terdapat kepuasan nasabah di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Analisis dan Interpretasi secara parsial

a. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah

Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif secara parsial antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dilihat dari nilai signifikansi dapat dikatakan signifikan bahwa tingkat kebenaran tidak terlepas dari permasalahan tertentu atau biasa dikatakan suatu hipotesis dapat diterima jika sesuai dengan ketentuannya dan nilai signifikansi dari variabel kualitas produk (X_1) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar $5,187 > t_{tabel} 1,660$, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima. Hasil pengujian

menunjukkan bahwa kualitas produk merupakan faktor penting terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ani Syarofa (2016) yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif secara parsial.⁶⁶

Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Kualitas produk sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, sehingga adanya kualitas produk yang baik akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Sehingga pendapat tersebut signifikan dengan hasil penelitian ini yang juga membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember akan diikuti oleh peningkatan kepuasan nasabah serta memiliki sifat dan ciri produk yang khas sehingga nasabah dapat memenuhi keinginan dan kebutuhannya dan akan merasa puas dengan produk tersebut.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi dapat dikatakan signifikan bahwa tingkat kebenaran tidak terlepas dari permasalahan

⁶⁶ Ani Syarofah, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga)", (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2016)

tertentu atau biasa dikatakan suatu hipotesis dapat diterima jika sesuai dengan ketentuannya dan nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan (X2) adalah sebesar $0,000 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 5,146 > 1,660 t_{tabel}$. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wildan Sulaksana (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif.⁶⁷

Pelayanan merupakan hal yang penting bagi dunia perbankan. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan persepsi yang baik dari nasabah, semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah seperti, pelayanan yang cepat dan tepat waktu, pelayanan yang ramah dan baik, fasilitas yang lengkap dan pelayanan lainnya.

c. Analisis dan Interpretasi secara Simultan Uji F

Berdasarkan hasil Uji F bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah, hal ini terbukti dengan nilai signifikansi variabel kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 26,686 > F_{tabel} 3,09$ yang berarti secara bersama-sama seluruh variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

⁶⁷ Wildan Sulaksana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Center Yogyakarta", (Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2017)

Hasil penelitian ini didukung oleh Destika Primasari (2016) menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.⁶⁸ Karena kualitas produk yang baik dan kualitas pelayanan yang baik pula merupakan sebagian faktor pendorong kepuasan nasabah.

Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember bahwa kualitas produk itu suatu keadaan dimana nasabah merasa cocok dengan suatu produk atau sesuai dengan keinginan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhannya. Selain kualitas produk, kualitas pelayanan dapat menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember dalam memenuhi harapan nasabah dalam bentuk pelayanan yang dimiliki bank, keandalan, kepedulian dan perhatian, daya tanggap dan jaminan nasabah akan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh bank, maka nasabah akan semakin merasa puas terhadap layanan tersebut. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan nasabah.

⁶⁸ Destika Primasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran", (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2016)

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember, hasil ini dibuktikan dengan penelitian bahwa nilai t_{hitung} sebesar $5,187 > t_{tabel}$ 1,660, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember, hasil ini dibuktikan dengan penelitian bahwa nilai t_{hitung} sebesar $5,146 > 1,660 t_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima.
3. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember, hal ini dibuktikan dengan F_{hitung} $26,686 > F_{tabel}$ 3,09 yang berarti secara bersama-sama seluruh variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya. Terdapat beberapa saran agar kedepannya berguna dan dapat memberi manfaat kepada pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat meneliti lebih lanjut faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember, sehingga penelitian selanjutnya diharapkan bisa menggunakan variabel lain yang belum digunakan oleh peneliti seperti pengaruh penetapan harga, atribut produk, keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah.
2. Bagi Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember, diharapkan harus terus mempertahankan kualitas produk yang sudah ada, agar nasabah tetap puas dan loyal terhadap produk Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember. Adapaun langkah dalam meningkatkan kualitas produk adalah dengan cara selalu menjaga ciri khas dari produk bank itu sendiri.
3. Bagi Akademis, Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi tambahan bagi kepastakaan pihak kampus. Periode Penelitian ini dapat diperpanjang atau diperbarui agar hasil yang didapat lebih menjelaskan berbagai fenomena yang terjadi berkaitan dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta:BPFE
- Arif, M. Nur Rianto Al. 2010,. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Aini, Miming Okta Nur. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo”. Skripsi. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada.
- Depdiknas. 2000. *Kamus Besar Indonesi*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dewi, Lenggang Kurnia Intan. 2019. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketpalnce Shopee”. Skripsi. Surabaya: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
- Fandy, T. dan Gregorius, C., 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- <http://www.bprjatim.co.id/personal/>
- <https://www.bprjatim.co.id/bisnis-m/2>
- Ilham, Rahmat. 2018. “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Lokasi dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Keripik Cinta Air Hitam Langkat”. Skripsi. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara-Medan
- Idak. 2018. “Pengaruh Motivasi, Persepsi Dan Sikap Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Baraka Kabupaten Enrekang”. Skripsi. Makasar: UIN Alauddin Makasar

- Junandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga
- Kasmir. 2003. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian Jilid 2* (Terjemahan Jaka Wasana). Jakarta: Erlangga
- Latan, Hengky. 2013. *Analisis Multivariate: Teknik dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Maria, Monica. 2013. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake". *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, No.1
- Mahmudi, Ali. 2015. "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung di BMT Tumang Cabang Salatiga", Skripsi. Salatiga: IAIN Salatiga
- Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta
- Pase, Longginus. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta)". Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Primasari, Destika. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran". Skripsi. Salatiga: Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Pratiwi, Hildha Aprilia. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka Di Yogyakarta". Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Primadiawan, Ignatius Angga Prasetya. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO Eka Yogyakarta". Skripsi. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
- Putri, Elisa Desy Rinda. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli (Studi Pada Konsumen Wardah Cosmetics di Indonesia)". Skripsi. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Roma. 2020. *Wawancara*. Jember: 10 Desember

Sa'diyah, Halimatus. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi "Sumber Makmur" Berbasis Syariah di Desa Sumberbening Kecamatan Bringin Kabupaten Ngawi". Skripsi. Ponorogo: IAIN Ponorogo.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sunarto, dan Ridwan. 2013. *Pengantar Statistika*. Bandung: Alfabeta

Sujarweni, Wiratna. 2015. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Suryani. 2019. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo". Skripsi. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo

Syarofa, Ani. 2016. "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim (Studi Kasus :Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga)". Skripsi. Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto

Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

Tim Penyusun. 2019. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.

Wijayanti, Dewi Ratih. 2015. "Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan Bank Terhadap Penyaluran Kredit (Studi Kasus Bank Perkreditan Rakyat Jawa Timur)". Jurnal Ilmiah. Malang: Universitas Brawijaya Malang

Wood, Marian Burk. 2009. *Buku Panduan Perencanaan Pemasaran, Edisi Ketiga* (Terjemahan Benyamin Molan). Jakarta: PT. Indeks

Lampiran 12:

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Auni Zakiyah
NIM : E20161080
Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut : IAIN Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember” adalah hasil penelitian/karya sendiri.

Bagian atau data tertentu yang saya peroleh dari perusahaan atau lembaga dan/atau saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai kaidah penulisan karya ilmiah.

Jember, 25 Januari 2021
Saya yang menyatakan



Auni Zakiyah
NIM. E20161080

Lampiran I

MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	HIPOTESIS	RUMUSAN MASALAH
Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BPR Jatim bank UMKM Jawa Timur	Variabel Independen (X) 1. Kualitas Produk(X1) 2. Kualitas Pelayanan (X2) Variabel Dependen (Y) 1. Kepuasan Nasabah	1. Kualitas Produk (X1) a. Kinerja(Performance) b. Keragaman Produk (Features) c. kesesuaian (Corformance) d. Daya Tahan (Durability) e. Kemampuan Pelayanan (Seviceability) f. Estetika (Aesthetics) g. Kualitas yang dipersepsikan (Perceived Quality) 2. Kualitas Pelayanan (X2) a. Fasilitas (Tangible)	1. Sampel: 102 Nasabah Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC 2. Dokumentasi 3. Kepustakaan	1) Menggunakan metode penelitian kuantitatif 2) Menggunakan teknik analisis statistik 3) Lokasi di “Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember” 4) Teknik Pengumpulan data: a. Kuesioner b. Wawancara 5) Analisis data: a. Uji Instrumen penelitian a) Uji validitas b) Uji reliabilitas b. Uji asumsi klasik	1. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember 2. Terdapat pengaruh yang sigifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember 3. Terdapat pengaruh secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan	1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember? 2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember? 3. Apakah Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah

		<ul style="list-style-type: none"> b. Keandalan (Reability) c. Cepat Tanggap (Responsiveness) d. kepastian (Assurance) e. Pemahaman (Empathy) <p>3. Kepuasan Nasabah (Y)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Harapan (Expectation) b. Daya Guna (Performance) c. Perbandingan (Comparison) d. Penguat (Confirmation) e. Ketidaksesuaian (Discrepancy) 	<ul style="list-style-type: none"> a) Uji normalitas b) Uji Heteroskedastisitas c) Uji Multikolinearitas c. Analisis regresi linier berganda d. Uji koefisien Determinasi (R^2) e. Uji hipotesis <ul style="list-style-type: none"> a) Uji T (secara parsial) b) Uji F (secara Simultan) 6) Jenis Penelitian <i>field research</i> 7) Menggunakan Sampling insidental 8) Teknik Pengumpulan data menggunakan sumber primer dan sumber sekunder 	<p>nasabah pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember</p>	<p>pada Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember?</p>
--	--	--	---	---	--

Lampiran 8:

JURNAL PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember

No	Tanggal	Keterangan	Paraf
1	13 November 2020	Menyerahkan surat izin penelitian	
2	26 November 2020	Penerimaan izin penelitian	
3	27 Desember 2020	Menyerahkan surat keterangan rapid test	
4	2 Desember 2020	Penyebaran angket ke nasabah	
5	10 Desember 2020	Wawancara dengan Ibu Roma selaku penyelia umum & Akuntansi	
6	31 Desember 2020	Meminta surat keterangan selesai penelitian	

Jember, 31 Desember 2020

a.n Penyelia Umum & Akuntansi
Bank BPR Jatim KC Jember



Roma Ulian

Lampiran 10:

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 01, Telp. (0331) 487550 Fax. (0331) 427005, KodePos. 68136
Website: <http://www.iain-jember.ac.id>

Nomor : B.643/In.20/7.d/PP.00.9/11/2020 13 November 2020
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

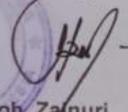
Yth. Kepala Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur
Jl. Dharmawangsa No.14, Darungan, Jubung, Kec.Sukorambi, Kabupaten Jember
68151

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Auni Zakiyah
NIM : E20161080
Semester : IX
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan
Kepala Bagian TU

Moh. Zainuri



Lampiran 11:

Kepada
Bpk/Ibu. Pimpinan
IAIN JEMBER
Jl. Mataram No.1
Mangli – Jember

Perihal: SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN DI BANK BPR
JATIM BANK UMKM JAWA TIMUR KC JEMBER

Assalamualaikum Wr.Wb

Semoga Bapak/Ibu Pimpinan Kampus IAIN Jember beserta staff senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal di atas dengan ini Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember menerangkan bahwa Mahasiswi dengan data sebagai berikut:

Nama : Auni Zakiyah
Nim : E20161080
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam

Telah menyelesaikan penelitiannya di Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur KC Jember pada bulan November – Desember 2020

Demikian kami sampaikan, surat keterangan tersebut diatas semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Wr.Wb

BANK BPR JATIM BANK UMKM JAWA TIMUR
KANTOR CABANG JEMBER



Penyelia Umum & Akuntansi

Lampiran 2

**ANGKET PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI BANK BPR BANK UMKM JAWA TIMUR
JEMBER**

Responden yang terhormat,

Saya Auni Zakiyah adalah mahasiswa strata satu (S1) Institut Agama Islam Negeri Jember, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Dalam rangka menyusun skripsi yang saya ajukan dengan “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BPR Bank UMKM Jawa Timur”, maka penulis mengharapkan Bapak/Ibu menjawab dengan apa adanya sebab tidak ada jawaban yang benar atau salah. Informasi yang diperoleh melalui angket ini hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian (riset) dan tidak untuk kepentingan di luar riset termasuk penilaian kinerja Bapak/Ibu, sehingga akan saya jaga kerahasiannya sesuai dengan etika penelitian.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu mengisi angket ini, penulis ucapkan terima kasih.

Hormat Saya
(Auni Zakiyah)

Petunjuk Pengisian:

1. Tulislah identitas Bapak/Ibu pada titik yang telah tersedia.
2. Berilah tanda checklist (√) pada jawaban yang sesuai dengan identitas Bapak/Ibu sebenarnya.
3. Perhatikan pertanyaan-pertanyaan pada angket berikut kemudian isilah jawaban anda sesuai dengan pendapat anda yang sebenarnya dengan cara memberi tanda checklist (√) pada jawaban yang tersedia.

IAIN JEMBER

A. Data Diri Responden

Nama :

Usia : < 20 Tahun 30 – 39 Tahun
 20 – 29 Tahun > 40 Tahun

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Pendidikan Terakhir : SD DIPLOMA (D3)
 SMP S1
 SMA Lainnya (.....)

Pekerjaan/ Jabatan :

Lama Menjadi : < 1Tahun 2 – 3 Tahun

Nasabah : 1 – 2 Tahun 3 – 4 Tahun
 > 4 Tahun

Besaran Gaji : 1 – 2 Juta 3 – 4 Juta
 2 – 3 Juta > 4 Juta

B. Pertanyaan

Berikan tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang Bapak/Ibu pilih.

Keterangan:

- SS : Sangat Setuju
S : Setuju
RR : Ragu-Ragu
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

1. Kualitas Produk

No	Indikator	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Kinerja	Tabungan dan kredit yang ada di Bank BPR Bank UMKM Jawa Timur bisa membuat nasabah puas					
2.	Keragaman Produk	Tabungan, Kredit dengan jaminan kelayakan usaha, emas, tabungan dll, dapat					

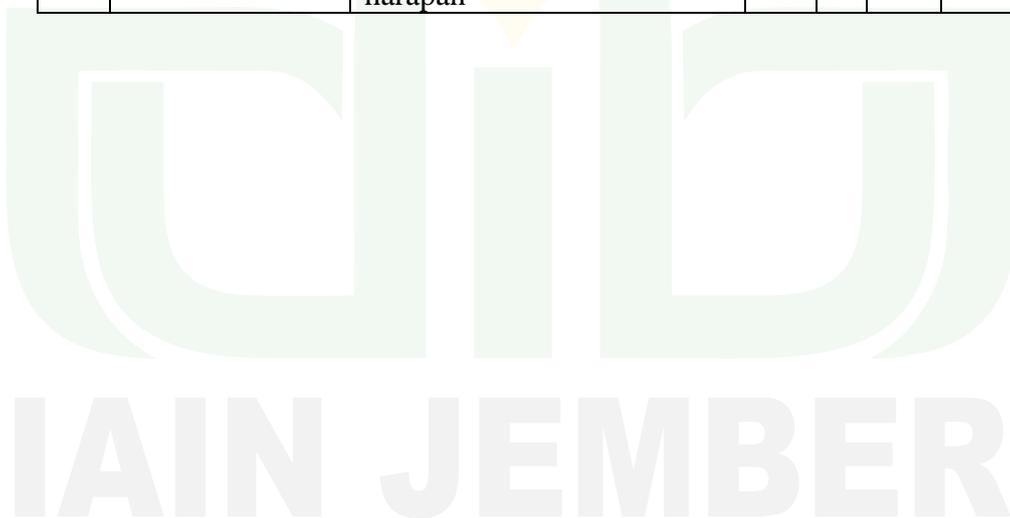
		mempermudah nasabah dalam bertransaksi					
3.	Kesesuaian	Tabungan dan kredit yang dikeluarkan oleh Bank sesuai oleh aturan dan undang-undang					
4.	Daya Tahan	Ketahanan tabungan dan kredit memiliki daya minat yang lama bagi nasabah					
5.	Kemampuan Pelayanan	Cara menyampaikan informasi dan pelayanan karyawan di Bank BPR Bank UMKM Jawa Timur yang baik membuat nasabah puas.					
6.	Estetika	Saya memperoleh informasi bahwa aturan tabungan dan kredit sangat menarik					
8.	Kualitas yang dipersepsikan	Saya memperoleh informasi tabungan dan kredit dari nasabah atau pihak lain					

2. Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Fasilitas	Ruang tunggu Bank BPR Bank UMKM Jawa Timur sangat nyaman dan aman membuat nasabah puas					
2.	Keandalan	Pegawai Bank BPR Bank UMKM Jawa Timur sangat handal dan dapat dipercaya					
3.	Cepat Tanggap	Karyawan Bank BPR Bank UMKM Jawa Timur cepat tanggap ketika nasabah membutuhkan informasi					
4.	Kepastian	Dana dan jaminan nasabah di Bank BPR Bank UMKM Jawa Timur terjamin keamanannya					
5.	Pemahaman	Karyawan Bank BPR Bank UMKM Jawa Timur selalu berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah					

3. Kepuasan Nasabah

No	Indikator	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Harapan	Produk di Bank BPR Bank UMKM Jawa Timur sesuai dengan harapan nasabah					
2.	Daya Guna	Tabungan dapat diambil sewaktu-waktu dan untuk pengambilan kredit ada persyaratannya					
3.	Perbandingan	Nasabah Bank BPR Bank UMKM Jawa Timur merasakan apa yang diharapkan dari produk bank sesuai dengan keinginan					
4.	Penguat	Manfaat yang diperoleh nasabah Bank BPR Bank UMKM Jawa Timur terbukti melebihi harapan					
5.	Ketidaksesuaian	Apa yang menjadi harapan nasabah Bank BPR Bank UMKM Jawa Timur pada produk ternyata tidak sesuai harapan					



Lampiran II
Karakteristik responden

**HASIL DATA KUESIONER
KUALITAS PRODUK (X1)**

BANK BPR JATIM BANK UMKM JAWA TIMUR KC JEMBER

RESPONDEN	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	TOTAL (X1)
1	4	4	5	5	4	4	5	31
2	5	5	5	5	5	5	5	35
3	4	5	4	4	4	4	2	27
4	5	4	5	5	5	5	5	34
5	4	5	4	5	5	5	5	33
6	4	4	4	4	4	4	4	28
7	5	5	5	4	4	4	5	32
8	4	3	4	4	5	5	5	30
9	5	5	5	5	5	5	5	35
10	5	5	5	5	4	4	4	32
11	4	4	4	4	4	3	3	26
12	5	5	5	5	5	4	4	33
13	4	4	4	4	4	4	4	28
14	5	4	5	5	5	4	4	32
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	5	5	5	5	5	5	5	35
17	5	5	5	5	5	5	4	34
18	4	4	5	5	5	5	4	34
19	4	3	4	4	4	4	4	28
20	5	4	5	5	5	4	4	33
21	5	5	4	4	4	4	4	27
22	4	3	5	5	5	4	4	32
23	4	4	5	5	5	5	5	35
24	5	5	5	5	4	3	4	28
25	4	4	4	4	4	4	4	28
26	5	5	4	4	4	4	4	28
27	5	5	5	5	5	5	5	35
28	5	5	3	4	4	4	4	27
29	5	5	3	4	4	3	3	25
30	4	3	5	5	4	4	5	33
31	5	5	5	5	5	5	5	35
32	4	4	5	5	5	5	5	35
33	4	4	5	5	5	5	5	35
34	5	5	3	3	4	4	4	25
35	5	3	5	5	5	5	5	35
36	5	5	4	4	4	4	4	28
37	4	5	4	4	4	4	4	28
38	5	5	5	4	5	5	4	33

39	5	5	3	3	3	3	3	23
40	5	5	5	5	5	5	5	35
41	5	5	5	5	5	5	5	34
42	4	4	5	5	5	5	5	35
43	5	5	5	5	5	5	5	35
44	5	4	5	5	5	5	5	35
45	5	5	5	3	4	4	4	30
46	5	4	5	5	5	5	5	35
47	5	5	4	4	4	4	4	28
48	5	5	5	5	5	5	5	35
49	5	5	4	4	5	5	5	32
50	5	5	5	5	5	5	5	35
51	5	5	5	5	5	5	5	35
52	5	5	4	5	5	4	4	31
33	5	5	5	5	5	5	5	35
54	5	5	5	5	5	5	5	35
55	5	5	5	5	5	5	5	35
56	5	5	4	3	3	3	3	26
57	5	5	5	5	5	5	5	35
58	5	5	5	5	5	5	5	35
59	5	5	2	2	2	2	2	20
60	5	5	5	5	5	5	5	35
61	5	5	5	5	5	5	5	35
62	5	5	4	4	4	4	4	30
63	5	4	5	5	5	5	5	35
64	5	5	5	5	5	5	5	35
65	5	5	3	3	4	4	4	28
66	5	5	5	5	5	5	5	35
67	2	3	5	5	5	5	5	35
68	5	5	5	5	5	5	5	35
69	5	5	4	5	4	4	4	30
70	5	5	5	5	5	5	5	35
71	5	3	5	5	5	3	5	33
72	4	4	5	5	5	5	5	35
73	5	5	3	3	3	3	3	20
74	5	5	5	5	5	5	5	35
75	4	4	2	2	3	3	5	25
76	4	5	5	5	5	5	5	35
77	4	4	3	3	5	5	5	29
78	4	4	4	4	4	4	4	28
79	5	5	5	5	5	3	4	32
80	5	5	5	4	4	3	5	31
81	3	4	5	5	5	5	5	35
82	3	5	4	4	4	4	4	28

83	4	4	5	5	4	4	4	31
84	4	4	5	5	4	4	4	30
85	4	4	4	4	5	4	4	29
86	4	4	5	4	5	5	5	34
87	4	4	4	4	5	5	5	33
88	4	4	4	4	4	3	4	26
89	4	4	5	4	4	3	5	29
90	5	4	4	5	5	4	4	30
91	4	4	4	5	5	4	4	30
92	3	3	4	4	4	4	4	28
93	4	3	4	4	4	4	4	28
94	4	4	4	5	4	4	4	29
95	5	4	5	4	4	4	4	29
96	4	4	4	4	4	4	4	28
97	4	4	4	4	5	4	4	29
98	4	4	5	4	4	4	4	29
99	3	3	4	4	5	5	4	31
100	5	5	4	5	4	4	4	29
101	4	4	4	4	5	3	3	25
102	4	4	4	4	5	4	3	27

**HASIL DATA KUESIONER
KUALITAS PELAYANAN (X2)**

BANK BPR JATIM BANK UMKM JAWA TIMUR KC JEMBER

RESPONDEN	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL (X2)
1	4	4	4	4	4	20
2	5	4	4	4	3	20
3	5	4	4	4	4	21
4	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	5	25
6	5	5	5	5	5	25
7	4	4	4	4	5	21
8	5	5	5	5	2	22
9	5	5	5	5	5	25
10	5	5	5	5	4	24
11	4	4	4	4	5	21
12	5	5	5	5	5	25
13	5	5	4	4	4	22
14	4	4	4	4	5	21
15	5	5	5	5	5	25
16	5	5	5	5	4	24
17	4	4	4	4	3	19
18	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	5	5	25

20	5	5	5	5	4	24
21	5	5	5	5	4	24
22	5	5	5	5	5	25
23	5	5	5	5	5	25
24	5	5	3	3	5	21
25	5	4	4	4	3	20
26	4	5	5	5	4	23
27	5	5	5	5	5	25
28	5	5	5	5	5	25
29	4	4	5	5	5	23
30	4	4	4	4	5	21
31	2	3	4	5	5	19
32	4	4	5	5	5	23
33	4	4	4	4	4	20
34	5	4	5	5	5	24
35	5	5	5	5	3	23
36	5	5	5	5	5	25
37	5	5	3	5	5	23
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	5	5	22
40	3	3	4	5	3	18
41	4	5	5	5	5	24
42	4	4	3	4	4	19
43	4	4	4	4	3	19
44	5	5	5	5	5	25
45	3	5	4	5	5	22
46	3	5	5	5	5	23
47	4	5	5	5	5	24
48	3	4	5	5	5	22
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	5	25
51	4	4	5	5	5	23
52	3	3	4	5	5	20
53	5	5	5	5	5	25
54	5	4	4	4	4	21
55	4	3	4	4	4	19
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	4	20
58	5	5	5	4	5	24
59	5	5	5	5	5	25
60	3	4	5	5	5	22
61	4	4	5	5	5	23
62	4	4	4	4	4	20
63	5	5	5	5	5	25

64	5	5	4	5	5	24
65	5	5	5	5	5	25
66	5	5	5	5	5	25
67	4	4	4	4	3	19
68	5	5	5	5	5	25
69	5	5	5	5	4	24
70	4	4	4	4	3	19
71	3	5	5	5	5	23
72	5	5	5	5	5	25
73	5	5	5	5	5	25
74	4	4	4	4	4	20
75	4	4	4	5	5	22
76	3	4	5	5	5	22
77	4	4	4	5	2	19
78	5	5	5	5	5	25
79	5	5	5	5	5	25
80	4	4	4	4	4	20
81	4	4	4	3	4	19
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	4	5	21
84	5	4	4	4	5	22
85	4	5	4	4	4	21
86	4	5	5	5	5	24
87	4	5	5	5	4	23
88	4	4	3	4	4	19
89	4	4	3	5	5	21
90	5	5	4	4	4	22
91	5	5	4	4	4	22
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	4	4	20
94	5	4	4	4	4	21
95	4	4	4	4	5	21
96	4	4	4	4	4	20
97	4	5	4	4	4	21
98	4	4	4	4	5	21
99	4	5	5	4	4	22
100	5	4	4	4	4	21
101	4	5	3	3	4	19
102	4	5	4	3	4	20

HASIL DATA KUESIONER
KEPUASAN NASABAH (Y)
BANK BPR JATIM BANK UMKM JAWA TIMUR KC JEMBER

RESPONDEN	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL (Y)
1	4	5	4	4	4	21
2	5	5	4	4	4	22
3	4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	4	5	23
5	5	5	5	5	5	25
6	5	4	5	5	5	24
7	5	5	4	4	4	22
8	4	4	5	5	5	23
9	4	4	5	5	5	23
10	4	4	5	5	5	23
11	5	5	4	4	4	22
12	5	5	5	5	5	25
13	5	5	4	4	4	22
14	5	5	4	4	4	22
15	5	5	3	5	5	23
16	5	5	3	5	5	23
17	5	3	4	4	4	20
18	5	4	5	5	5	24
19	5	5	5	5	2	22
20	5	5	5	5	5	25
21	5	4	5	2	5	21
22	5	5	5	5	5	25
23	4	5	5	5	5	24
24	5	4	4	4	4	21
25	5	5	5	4	4	23
26	5	5	4	5	5	24
27	3	4	5	5	5	22
28	5	4	5	4	5	23
29	4	4	4	4	4	20
30	4	5	4	4	4	21
31	5	5	5	5	5	25
32	5	5	5	3	5	23
33	4	4	5	5	5	23
34	5	5	4	4	5	23
35	5	4	4	4	5	22
36	5	4	4	4	4	21
37	4	4	5	5	5	23
38	5	4	4	5	5	23
39	5	5	5	5	5	25

40	4	5	5	5	3	22
41	4	4	4	5	5	22
42	5	5	3	4	4	21
43	5	5	5	5	5	25
44	5	5	5	5	5	25
45	5	4	4	4	4	21
46	5	5	5	5	5	25
47	5	5	5	5	4	24
48	5	5	5	4	3	22
49	5	5	5	4	3	22
50	4	5	5	5	3	22
51	5	5	5	5	5	25
52	4	4	4	4	4	20
33	5	5	5	4	4	23
54	4	4	5	5	5	23
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	4	20
57	4	5	5	4	5	23
58	4	4	5	5	5	23
59	4	4	4	4	3	19
60	3	4	5	5	5	22
61	4	4	4	5	5	22
62	3	4	5	5	5	22
63	4	4	5	5	5	23
64	5	5	3	4	5	22
65	4	4	5	5	5	23
66	5	5	5	3	4	22
67	5	5	4	4	4	22
68	4	5	5	5	5	24
69	4	5	5	5	5	24
70	5	5	5	5	4	24
71	4	5	5	5	5	24
72	5	5	5	5	5	25
73	5	5	5	3	4	22
74	4	5	5	5	5	24
75	5	5	5	4	3	22
76	5	5	5	5	4	24
77	5	5	5	3	4	22
78	3	5	5	5	5	23
79	5	5	5	5	5	25
80	5	5	5	5	5	25
81	5	5	4	4	4	22
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	4	4	20

84	4	4	4	5	5	22
85	5	4	4	4	4	21
86	5	5	5	5	4	24
87	5	5	5	4	4	23
88	4	3	4	4	4	19
89	4	3	5	5	4	21
90	5	4	4	4	5	22
91	5	4	4	4	5	22
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	4	4	20
94	4	4	4	4	5	21
95	4	4	4	5	4	21
96	4	4	4	4	4	20
97	5	4	4	4	4	21
98	4	4	4	5	4	21
99	5	5	4	4	4	22
100	4	4	4	4	5	21
101	5	3	3	4	4	19
102	5	4	3	4	4	20



Lampiran 4:

HASIL OUTPUT SPSS

1. Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir, Lama Menjadi Nasabah dan Besaran Gaji

JENIS_KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	45	44.1	44.1	44.1
Wanita	57	55.9	55.9	100.0
Total	102	100.0	100.0	

USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-29 Tahun	5	4.9	4.9	4.9
30-39 Tahun	34	33.3	33.3	38.2
> 40 Tahun	63	61.8	61.8	100.0
Total	102	100.0	100.0	

PENDIDIKAN_TERAKHIR

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	8	7.8	7.8	7.8
SMA	38	37.3	37.3	45.1
D3	49	48.0	48.0	93.1
S1	7	6.9	6.9	100.0
Total	102	100.0	100.0	

LAMA_WAKTU_JADI_NASABAH

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 Tahun	6	5.9	5.9	5.9
	2-3 Tahun	30	29.4	29.4	35.3
	3-4 Tahun	43	42.2	42.2	77.5
	> 4 Tahun	23	22.5	22.5	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

PENDAPATAN_NASABAH

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2-3 Juta	15	14.7	14.7	14.7
	3-4 Juta	29	28.4	28.4	43.1
	> 4 Juta	58	56.9	56.9	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

2. Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	26.59	11.096	.576	.891
X1.2	26.67	10.858	.579	.891
X1.3	26.69	9.901	.754	.870
X1.4	26.70	10.055	.714	.875
X1.5	26.63	10.375	.751	.872
X1.6	26.84	9.837	.749	.871
X1.7	26.77	10.058	.727	.874

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	17.85	3.394	.324	.723
X2.2	17.74	3.127	.583	.620
X2.3	17.79	2.937	.649	.589
X2.4	17.70	3.204	.539	.637
X2.5	17.78	3.280	.321	.732

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	17.82	2.365	.259	.479
Y2	17.87	1.795	.300	.210
Y3	17.89	1.741	.298	.204
Y4	17.93	1.827	.224	.269
Y5	17.93	1.886	.255	.331

3. Uji Reabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	102	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	102	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	7

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	102	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	102	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.711	5

Case Processing Summary

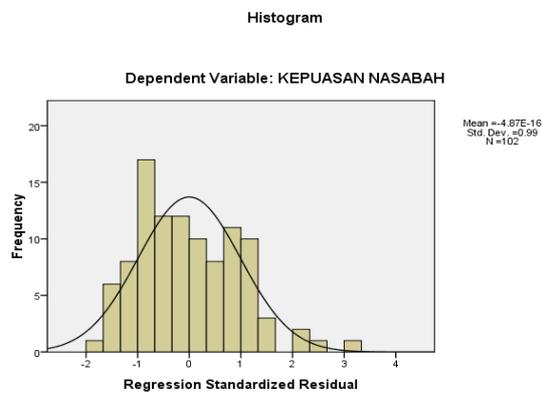
		N	%
Cases	Valid	102	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	102	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

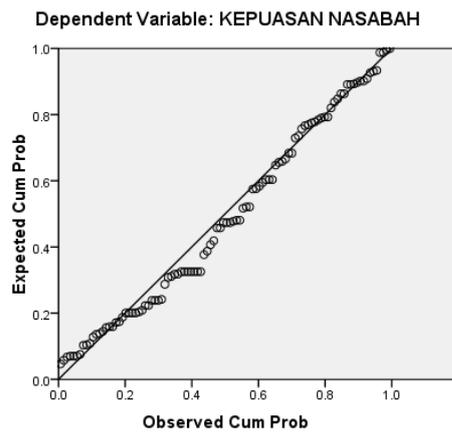
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.660	5

4. Uji Normalitas

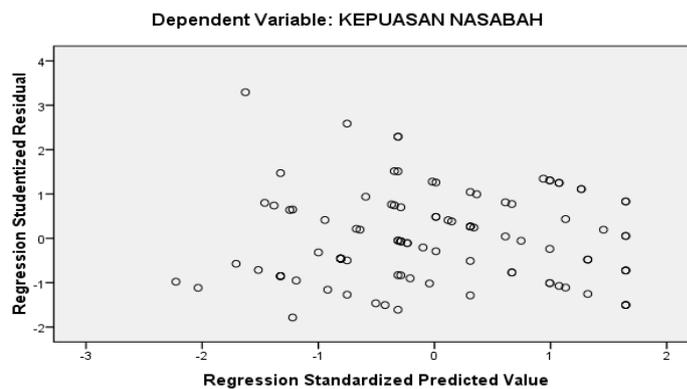


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



5. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



6. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	KUALITAS PRODUK	.889	1.125
	KUALITAS PELAYANAN	.889	1.125

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

7. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	9.776	1.738		5.626	.000
	KUALITAS PRODUK	.182	.035	.420	5.187	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.311	.060	.417	5.146	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

8. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.592 ^a	.350	.337	1.310

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Lampiran 5:

TABEL R
51-100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507

84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211



Lampiran 6:

TABEL T⁷⁰
81-110

Df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598

IAIN JEMBER

⁷⁰ Diproduksioleh:Junaidi(<http://junaidichaniago.wordpress.com>), 2010

Lampiran 7 :

TABEL F⁷¹
91-110

Df untuk penyebut (N2)	Df untuk pembilang (N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92

⁷¹ Diproduksioleh:Junaidi(<http://junaidichaniago.wordpress.com>), 2010

Lampiran 9:

DOKUMENTASI

1. Pembagian angket dengan Nasabah



Lampiran 13:

BIODATA PENULIS



DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Auni Zakiyah
Tempat Tgl Lahir : Jember, 14 April 1998
Alamat : Dusun Summersari, RT. 001, RW. 008, Desa.
Kemuningsari Lor, Kecamatan. Panti, Kabupaten.
Jember
NIM : E20161080
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Al-Kawtsar Kemuningsari Lor
2. MI Al- Kawtsar Kemuningsari Lor
3. MTS Ash-shiddiqi Puteri Jember
4. MA Ash-shiddiqi Puteri Jember

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Osis MTS Ash-shiddiqi Puteri Jember
2. Osis MA Ash-shiddiqi Puteri Jember