

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU KATAMSO
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh:

Nanda Rafidah Sunarti

NIM. 1800032076

Diajukan untuk memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu dalam Bidang
Ilmu Perbankan Syariah

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2023**

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY
AND FACILITY QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF
INDONESIAN SHARIA BANK KATAMSO YOGYAKARTA BRANCH
OFFICE**

Bachelor Thesis



By:

Nanda Rafidah Sunarti

NIM. 1800032076

This thesis Submitted to Fulfill the Partial Requirments to Obtain a Bachelor Degree
in Department of Islamic Banking

**FACULTY OF ISLAMIC STUDIES
AHMAD DAHLAN UNIVERSITAS
YOGYAKARTA**

2023



UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Taman Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206
Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/796.4/D.3/III/2023

Tugas akhir dengan Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan
dan Kualitas Fasilitas Terhadap Kepuasan
Nasabah Bank Syariah Kantor Cabang
Pembantu Katamso Yogyakarta
Nama : Nanda Rafidah Sunarti
NIM : 1800032076
Telah diujikan pada tanggal : 10 Maret 2023
Nilai Ujian : A/83
dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad
Dahlan.

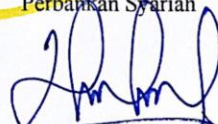
Mengetahui

Yogyakarta, 13 Maret 2023

Dekan
Fakultas Agama Islam

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah


Dr. Nur Kholis, S.Ag., M.Ag
NIY 60010350


Dwi Santosa Pambudi, S.H.I.,
M.S.I.
60161001

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Berjudul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Katamso Yogyakarta.

Nama : Nanda Rafidah Sunarti

NIM : 1800032076

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian Munaqasyah:

Ketua : Akhmad Arif Rifan, S.H.I., M.S.I.
NIY. 60160997

Penguji I : Rofiul Wahyudi, S.E.I., M.S.I.
NIY. 60161001

Penguji II : Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.E.I.
NIY. 60160999

Diuji di Yogyakarta pada :

Tanggal : 10 Februari 2023

Waktu : 08.00 – 09.00 WIB

Nilai : A/83

Hasil : ~~Lulus tanpa perbaikan~~ / Lulus dengan perbaikan / Tidak lulus

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nanda Rafidah Sunarti
NIM : 1800032076
Email : nanda1800032076@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Katamso Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karena saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan

Yogyakarta, 22 Februari 2023



Nanda Rafidah Sunarti
NIM.1800032076

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nanda Rafidah Sunarti
NIM : 1800032076
Email : nanda1800032076@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Agama Islam
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Katamso Yogyakarta

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur, mengakses, serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):

☒ Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui
Pembimbing

Yogyakarta, 22 Februari 2023
Peneliti


Akhmad Arif Rifan, S.H.I., M.S.I.
NIY. 60160997


Nanda Rafidah Sunarti
NIM.1800032076

MOTTO

“ Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus mulai untuk menjadi hebat”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai diwaktu yang tepat. Skripsi atau Tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

1. **Kedua orang tua saya**, Papah dan Mamah terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
2. **Dosen Pembimbing Akademik**, Terima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak Priyono Puji Prasetya, M.Si., Ak. yang telah menjadi Dosen Pembimbing Akademik saya selama di bangku perkuliahan dari semester awal hingga semester akhir.
3. **Dosen Pembimbing Skripsi**, Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Akhmad Arif Rifan, S.H.I.,M.S.I yang telah menjadi Dosen Pembimbing Skripsi saya yang sangat memberikan kemudahan dan tidak mempersulit mahasiswa serta segala bantuan dan arahan yang senantiasa diberikan dalam pengerjaan skripsi.
4. **Jajaran Dosen Program Studi Perbankan Syariah UAD**, Terima kasih banyak atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan kepada saya semoga ilmu yang saya dapatkan menjadi berkah serta bermanfaat dan dapat saya terapkan dengan baik dikemudian hari.
5. **Almamater Universitas Ahmad Dahlan**, Terima kasih telah menjadi tempat saya menimba ilmu, memberikan sarana dan prasarana yang baik untuk mendukung masa perkuliahan.
6. **Sahabat, dan teman terbaik**, terimakasih sebesar-besarnya untuk Rama, Silvi dan Ana yang sudah memberikan masukan, semangat, saran, bimbingan dalam mengerjakan skripsi

ini. Serta sahabat dan semua teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua.

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dalam bentuk apapun.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan tidak adanya suatu halangan. Penulisan Skripsi ini dilakukan sebagai syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhclas, M.T selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Nur Kholis, S. Ag., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Agama Islam.
3. Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. selaku Kaprodi Perbankan Syariah.
4. Bapak Drs. Priyono Puji Prastyo, S.Si., Akt. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing serta memberi arahan selama masa perkuliahan.
5. Bapak Akhmad Arif Rifan, S.H.I., M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan arahan dan masukan kepada saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Agama Islam, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis.

DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Kualitas Produk.....	10
2. Produk-produk Bank Syariah.....	11
3. Pelayanan.....	13
4. Kualitas Pelayanan.....	14
5. Fasilitas.....	14
7. Kepuasan Nasabah.....	18
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Berpikir.....	25
D. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III	28
METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
1. Lokasi Penelitian.....	30
2. Waktu Penelitian.....	30
C. Populasi dan Sampel.....	28
D. Variabel Penelitian.....	29
E. Definisi Operasional Variabel.....	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	31

1. Kuisisioner.....	31
G. Instrumen Penelitian.....	32
1. Uji Validitas.....	32
2. Uji Reliabilitas.....	32
E. Teknik Analisis Data.....	33
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
2. Uji T (Uji Parsial).....	33
3. Uji F (Uji Simultan).....	34
4. Koefisien Determinasi (R^2).....	35
BAB IV.....	37
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Hasil Penelitian.....	37
1. Sejarah Perusahaan.....	37
B. Karakteristik Responden.....	39
C. Hasil Uji Validitas.....	46
D. Hasil Uji Reliabilitas.....	49
E. Teknik Analisis Data.....	51
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
2. Uji Asumsi Klasik.....	51
a) Uji Normalitas.....	51
b) Uji Heteroskedastisitas.....	52
c) Uji Multikolinearitas.....	53
2. Uji Hipotesis.....	54
b) Uji T (Uji Parsial).....	57
c) Uji F (Uji Simultan).....	59
d) Koefisien Determinasi (R^2).....	60
F. Pembahasan.....	61
BAB V	66

PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	105

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU KATAMSO YOGYAKARTA

ABSTRAK

Nanda Rafidah Sunarti (1800032076), Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta.

Di Indonesia saat ini pertumbuhan ekonomi semakin pesat, termasuk sektor perbankan juga mewujudkan suatu persaingan yang semakin pesat dan ketat. Pada dunia perbankan baik konvensional maupun syariah, pada dasarnya wajib menerapkan layanan yang bermutu baik di seluruh sektor produk dan jasa. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas fasilitas terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Katamso Yogyakarta.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Diperoleh sampel penelitian sebanyak 96 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Teknik pengambilan data menggunakan kuisioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan pengolahan data menggunakan software IBM SPSS Statistik 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas fasilitas berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan secara bersamaan atau simultan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas fasilitas berpengaruh signifikan dan secara bersama terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kualitas Fasilitas. Kepuasan, Bank Syariah*

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY
AND FACILITY QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
OF INDONESIAN SHARIA BANK KATAMSO YOGYAKARTA
BRANCH OFFICE**

ABSTRACT

Nanda Rafidah Sunarti (1800032076), Department of Islamic Banking, Faculty of Islamic Studies, Ahmad Dahlan University, Yogyakarta.

In Indonesia, economic growth is currently increasing rapidly, including the banking sector also realizing an increasingly rapid and fierce competition. In the banking world, both conventional and sharia, it is basically mandatory to implement quality services in all sectors of products and services. The purpose of this study is to determine the effect of product quality, service quality and facility quality on customer satisfaction at BSI KCP Katamso Yogyakarta.

The research method used is a quantitative method. The research sampel obtained was 96 respondents. Sampling using Accidental Sampling technique. The data collection techniques using a questionnaire. The data analysis used multiple linear regression analysis with data processing using IBM SPSS Statistic 22 software.

The results showed that product quality influenced partially and significantly on customer satisfaction, service quality influenced partially and significantly on customer satisfaction, the quality of facilities partially and significantly affected customer satisfaction. And simultaneously variable product quality, service quality and quality of facilities have a significant effect and jointly on customer satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Facilities Quality, Satisfaction, Islamic Bank*