

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN PENERAPAN  
PRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**(Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kota Kendari)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mengikuti Seminar Skripsi Pada Program Studi  
Perbankan Syariah**

**Oleh :**

**RAESITA SANDRA  
NIM : 17050102066**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI  
KENDARI  
2021**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**Jln. Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga - Kota Kendari**

**Telp/Fax (0401) 3193710 E-mail.iainkendari@yahoo.co.id**

**Website: <http://iainkendari.ac.id>**

---

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah”**. Atas nama Raesita Sandra NIM.17050102066, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah (PBS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing dengan perbaikan dan selanjutnya dapat melaksanakan ujian skripsi. Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Kendari, 22 September 2021

Dosen Pembimbing I

Dr. Wahyudin Maguni SE, M.Si  
NIP. 197009182000031001

Dosen Pembimbing II

Nurjannah S. Kom, M.Pd  
NIP. 197608062005012006

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi berjudul “Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah” Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Negeri Kendari dibimbing oleh pembimbing I Bapak Dr. Wahyudin Maguni SE, M.Si, Pembimbing II Ibu Nurjannah S. Kom, M.Pd telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak dapat karya yang diajukan untuk memperoleh gelar keseserjanaan di suatu perguruan tinggi semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan di dalam daftar Pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat dan atau dibuatkan oleh orang lain secara keseluruhan atau Sebagian, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari 11 April 2022

Penulis skripsi



Raesita Sandra  
Nim.17050102081

## **HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raesita Sandra  
Nim : 170501020966  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap  
Kepuasan Nasabah”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengali media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Kendari

Pada Tanggal : 11 April 2022

Yang Menyatakan



**Raesita Sandra**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ  
عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillahirobbil'alamina dan kepada-Nya kami memohon bantuan atas segala urusan duniawi dan agama, sholawat dan salam penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, serta seluruh keluarga dan sahabatnya.

Penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah”** ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

Dalam penyusunan skripsi ini terdapat berbagai kendala yang dihadapi. Namun segala proses tersebut dapat dijalani dengan bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan partisipasi aktif dari semua pihak berupa saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaannya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya dengan segala keikhlasan hati kepada kedua orang tua atas segala yang telah diberikan, cintanya, kasihnya, kesabaran, serta doa yang telah mengiringi penulis sampai saat ini, tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan tidak akan pernah penulis bisa menggantinya dengan apapun. Serta terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak terkait, yakni:

1. Ibu Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd selaku Rektor IAIN Kendari, atas segala bantuan proses akademik selama menempuh studi.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak Dr. H. Rusdin Muhalling, M.EI yang telah membina dan banyak membimbing sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Ketua Prodi Perbankan Syariah Ibu Nurjannah, S.Kom, M.Pd yang senantiasa memberi Motivasi, nasehat dan saran kepada penulis.
4. Pembimbing I Dr. Wahyudin Maguni SE, M.Si dan Pembimbing II Ibu Nurjannah S.Kom, M.Pd yang telah bersedia membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Kepada seluruh Dosen serta Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan ilmu dan kemudahan dalam segala urusan saya.
6. Kepada kepala perpustakaan IAIN Kendari yang telah menyediakan fasilitas studi perpustakaan.
7. Kepada kedua orang tua saya, bapak Sahabu Ladjawa dan ibu Asnari yang telah memberikan dukungan serta do'a sehingga saya bisa sampai ke tahap ini.
8. Teman-teman seperjuangan Siska, Risma Yanti, Riska Yunilda, Erwin, dan seluruh angkatan 2017 Program Studi Perbankan Syariah. Terimakasih banyak atas dukungan selama ini.
9. Kepada saudara Riswand, Alfri, Amirullah yang selalu mendoakan dan memberi semangat serta memberikan bantuan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung sehingga tugas ini dapat diselesaikan.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmatnya kepada kita semua. Dengan segala kerendahan hati dan senantiasa mengharapakan Ridha-Nya karena hanya kepada-Nya lah tempat kembalinya segala sesuatu. Akhir kata, meskipun telah bekerja dengan semaksimal mungkin, skripsi ini tentunya tidak luput dari kekurangan. Harapan penulis kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan diri pribadi penulis.

Kendari, 11 April 2022

Penulis

  
**Raesita Sandra**  
**NIM: 17050102066**



## ABSTRAK

**Raesita Sandra, NIM : 17050102066.** *Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kota Kendari.* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kendari melalui pembimbing I bapak Dr. Wahyudin Maguni, SE. M.Si. dan pembimbing II Nurjannah S.Kom, M.Pd.

---

Kepuasan nasabah merupakan aspek utama dalam memperhitungkan kualitas pelayanan, dimana nasabah memperhitungkan kinerja pelayanan yang diterima serta yang dialami langsung terhadap sesuatu produk. Banyak faktor yang dinilai dapat meningkatkan kepuasan nasabah antara lain keunggulan produk dan prinsip syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kendari Mandonga. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer Kuisisioner.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena bertujuan untuk mengkonfirmasi data yang didapatkan di lapangan dengan teori yang ada. Sampel diperoleh sebanyak 97 responden nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kendari Mandonga dengan teknik *Purposive sampling*. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner, studi pustaka, dan wawancara. Data diolah menggunakan uji reliabilitas, validitas, asumsi klasik, uji bivariate dan uji hipotesis.

Dari hasil pengolahan data tersebut menunjukkan bahwa Keunggulan Produk berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah yang ditunjukkan dengan besarnya nilai t test sebesar  $5,092 > 1,897$ . Penerapan Prinsip Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah sebesar  $6,620 > 1,896$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik Keunggulan Produk dan Penerapan Prinsip Syariah maka semakin tinggi Kepuasan Nasabah.

Kata Kunci : *Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kota Kendari*



## ABSTRACT

**Raesita Sandra, NIM : 17050102066.** *The Effect of Product Excellence and Application of Sharia Principles on Customer Satisfaction at Indonesian Sharia Banks in Kendari City. Faculty of Islamic Economics and Business, Kendari State Islamic Institute through supervisor I Mr. Dr. Wahyudin Maguni, SE. M.Si. and supervisor II Nurjannah S.Kom, M.Pd..*

---

*Customer satisfaction is the main aspect in calculating service quality, where customers take into account the performance of services received and experienced directly with a product. Many factors are considered to be able to increase customer satisfaction, including product excellence and sharia principles.*

*This study aims to determine the effect of Product Excellence and Application of Sharia Principles on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari Mandonga Office. The source of data used in this study is the primary data questionnaire.*

*This study uses quantitative methods because it aims to confirm the data obtained in the field with existing theories. The sample was obtained as many as 97 respondents of customers of Bank Syariah Indonesia Kendari Mandonga Cabang Office with purposive sampling technique. As for the technique of data collection is done by using the method of questionnaires, literature studies, and interviews. The data were processed using reliability, validity, classical assumptions, bivariate tests and hypothesis testing.*

*From the results of data processing, it shows that Product Excellence has a significant effect on the Customer Satisfaction variable, which is indicated by the magnitude of the t test value of  $0,092 > 1.897$ . The application of Sharia Principles has a positive and significant effect on customer satisfaction of  $6,620 > 1,896$ . From these results it can be concluded that the better the Product Excellence and the Implementation of Sharia Principles, the higher the Customer Satisfaction.*

**Keywords:** *The Effect of Product Excellence and Application of Sharia Principles on Customer Satisfaction at Indonesian Sharia Banks in Kendari City*

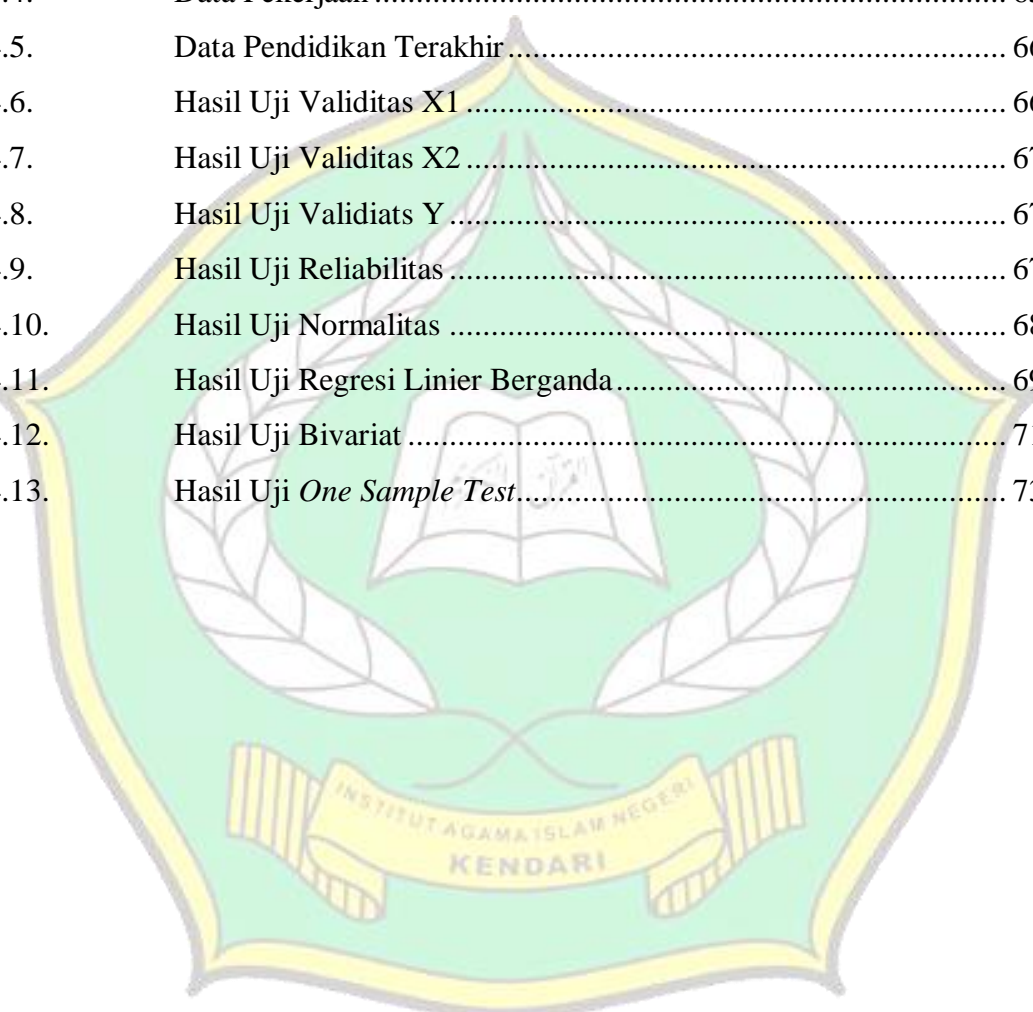
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1.Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.Batasan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.Definisi Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.Sistematika Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.Posisi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.Kajian Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1.Teori Keunggulan Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2.Teori Prinsip-prinsip Syariah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.3.Teori Kepuasan Nasabah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.Grand Theory .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1.Teori Keunggulan Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.2.Teori Prinsip-prinsip Syariah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.3.Teori Kepuasan Nasabah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.Hipotesis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.Kerangka Pikir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.Jenis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4. Data dan Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5. Variabel dan Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7. Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1. Analisis Kuantitatif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2. Uji Normalitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.4. Uji Bivariat (Korelasi).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.5. Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8. Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2. Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3. Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1. Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Halaman
4.1.	Rata-rata Jawaban Responden .....	60
4.2.	Rata-rata Jawaban Responden .....	63
4.3.	Data Jenis Kelamin .....	65
4.4.	Data Pekerjaan .....	65
4.5.	Data Pendidikan Terakhir .....	66
4.6.	Hasil Uji Validitas X1 .....	66
4.7.	Hasil Uji Validitas X2 .....	67
4.8.	Hasil Uji Validasi Y .....	67
4.9.	Hasil Uji Reliabilitas .....	67
4.10.	Hasil Uji Normalitas .....	68
4.11.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	69
4.12.	Hasil Uji Bivariat .....	71
4.13.	Hasil Uji <i>One Sample Test</i> .....	73



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1.	Kerangka Pikir .....	42
3.1.	Desain Penelitian.....	47
3.2.	Hubungan antar variable.....	48
4.1.	Struktur Organisasi BSI KC. Kendari.....	59
4.2.	Hubungan Antar Variabel.....	72

