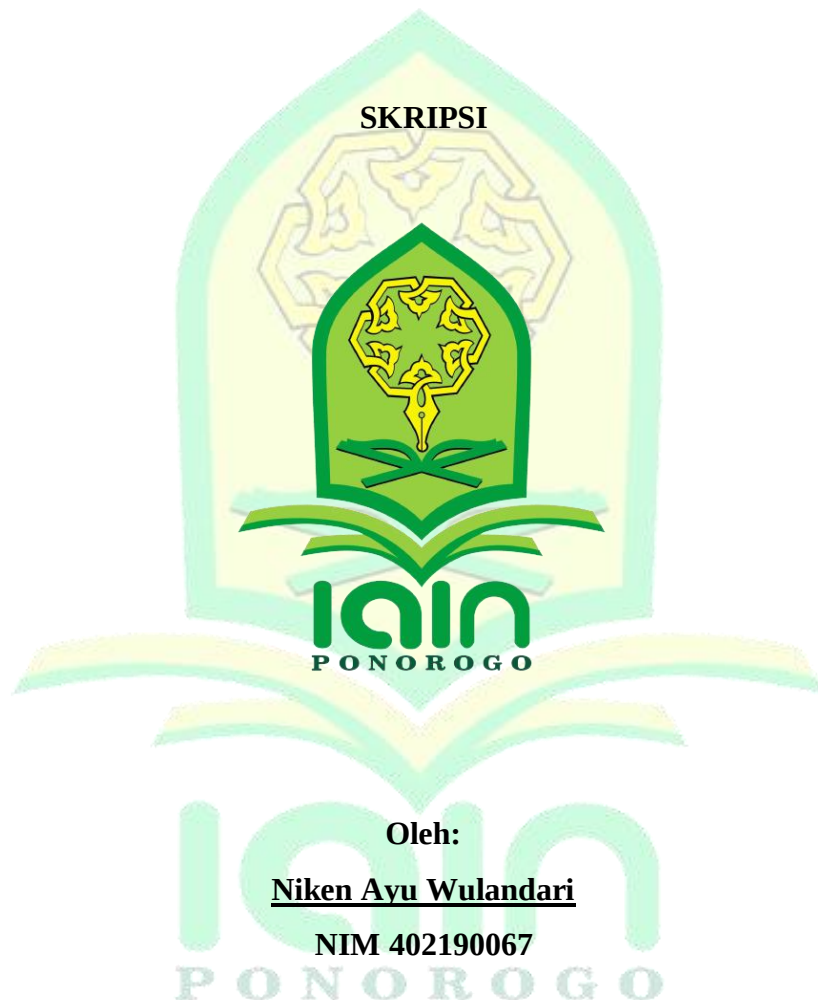


**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN BIAYA
ADMINISTRASI TABUNGAN *EASY WADIAH* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**

(Studi Kasus Karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo)



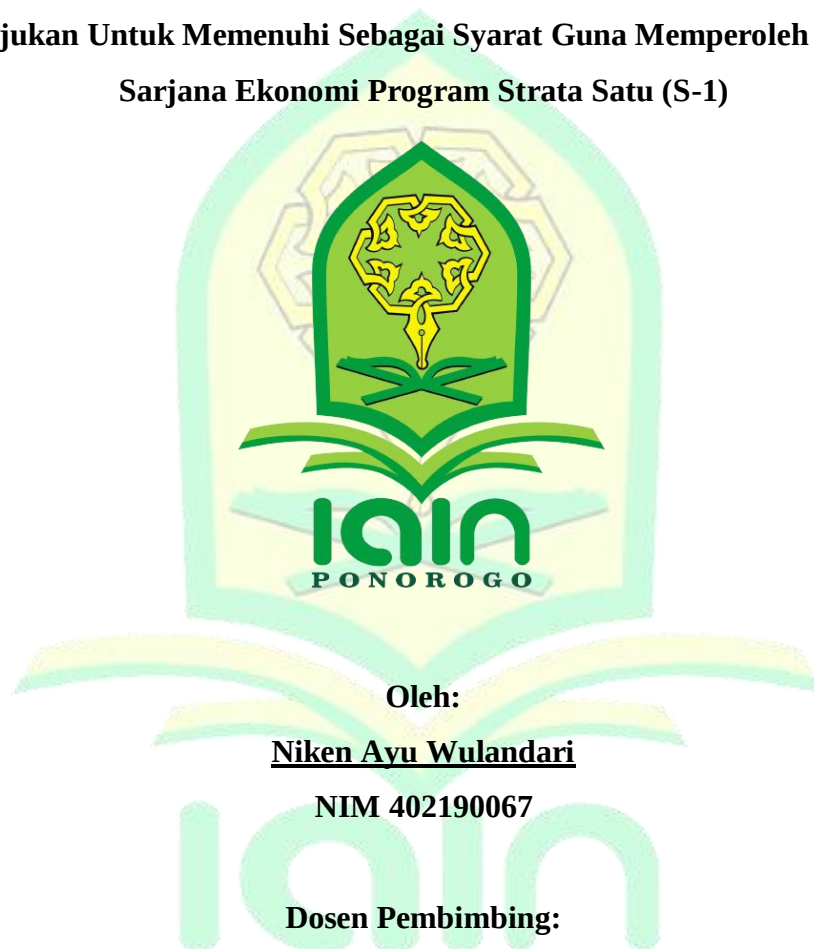
**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN BIAYA
ADMINISTRASI TABUNGAN *EASY WADIAH* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S-1)**



Oleh:

Niken Ayu Wulandari

NIM 402190067

Dosen Pembimbing:

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

NIP 198406042019032012

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

2023

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Niken Ayu Wulandari

NIM : 402190067

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN BIAYA ADMINISTRASI
TABUNGAN *EASY WADIAH* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo)

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 23 Februari 2023

Pembuat Pernyataan,



Niken Ayu Wulandari

NIM 402190067



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

No.	Nama	NIM	JURUSAN	JUDUL
1.	Niken Ayu Wulandari	402190067	Perbankan Syariah	Pengaruh Kualitas Produk Dan Biaya Administrasi Tabungan <i>Easy Wadiah</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo)

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan
pada ujian skripsi.

Ponorogo, 23 Februari 2023

Mengetahui,

Dosen Perbankan Syariah,



Muhtadim Amri, M.S. Ak
NIP.198907102018011001

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Dan Biaya Administrasi Tabungan
Easy Wadiah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah
Indonesia (Studi Kasus Karyawan SDIT Qurrota A'yun
Ponorogo)

Nama : Niken Ayu Wulandari

NIM : 402190067

Judul : Perbankan Syariah

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

Dewan Penguji:

Ketua Sidang

Dr. Aji Damanuri, M.E.I.

NIP 197506022002121003

Penguji I

Dr. Amin Wahyudi, M.E.I.

NIP 197502072009011007

Penguji II

Yunaita Rahmawati, SE., M.Si., Ak. :

NIP 198406042019032012

Ponorogo, 14 Maret 2023

Mengesahkan,

Dekan FEBI IAIN Ponorogo



Dr. H. Lutfi Hadi Aminuddin, M. Ag.

NIP.197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Niken Ayu Wulandari
NIM : 402190067
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Dan Biaya Administrasi Tabungan
Easy Wadiah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah
Indonesia (Studi Kasus Karyawan SDIT Qurrota A'yun
Ponorogo)

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini telah di periksa dan di sahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya, saya bersedia naskah tersebut di publikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat di akses melalui laman **etheses.iainponorogo.ac.id**. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 14 Maret 2023

Pembuat Pernyataan,



Niken Ayu Wulandari

NIM 402190067

ABSTRAK

Wulandari, Niken Ayu. Pengaruh Kualitas Produk Dan Biaya Administrasi Tabungan *Easy Wadiah* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo). *Skripsi*. 2023. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Yunaita Rahmawati, SE., M. Si., Ak.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Biaya Administrasi, Kepuasan Nasabah.

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti halnya perbankan harus mengutamakan kenyamanan nasabah agar merasa puas atas produk yang digunakan. Kepuasan nasabah akan muncul ketika adanya keseimbangan antara harapan dengan kinerja aktual dari suatu produk. Tingkat kepuasan tersebut dapat dilihat dari evaluasi nasabah terhadap produk yang digunakan sesuai dengan keinginan atau tidak. Produk yang berkualitas akan menimbulkan esensi tersendiri bagi nasabah. Dengan begitu jika suatu perusahaan memberikan produk yang melebihi keinginan nasabah maka, nasabah akan puas dan sebaliknya. Selain itu, biaya administrasi juga penting dalam kegiatan transaksi nasabah. Dimana, nasabah akan merasa senang dan nyaman jika dibebankan biaya administrasi yang ringan. Jadi, kepuasan nasabah akan meningkat jika biaya administrasi rendah.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan kualitas produk dan biaya administrasi tabungan *easy wadiah* terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *probability sampling* yaitu metode *simple random sampling*. Jenis pengumpulan data melalui proses wawancara dan penyebaran angket kepada karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah tabungan *easy wadiah* Bank Syariah Indonesia. Alat pengujian variabel menggunakan *software* SPSS versi 22.

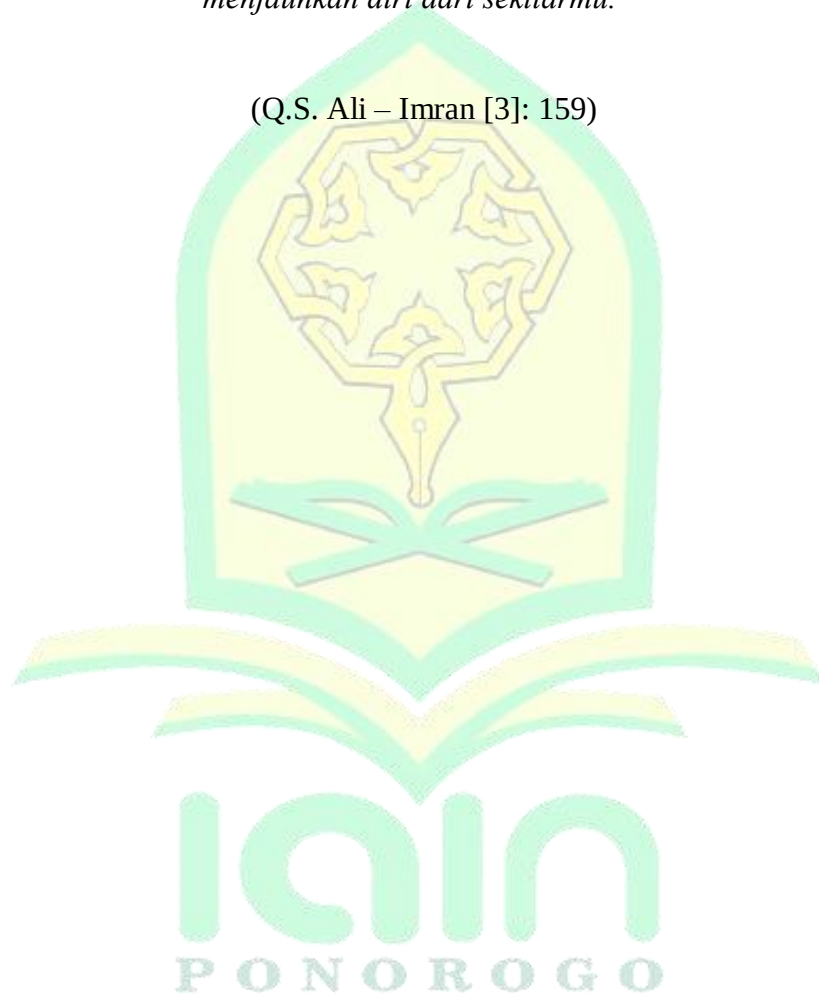
Hasil penelitian yang diperoleh melalui SPSS versi 22 menunjukkan bahwa: secara parsial (1) kualitas produk tabungan *easy wadiah* berpengaruh terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia; (2) biaya administrasi tabungan *easy wadiah* tidak berpengaruh terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia; sedangkan secara simultan (3) kualitas produk dan biaya administrasi tabungan *easy wadiah* berpengaruh terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَنتَ لَهُمْ ؕ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ؕ

“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu.”¹

(Q.S. Ali – Imran [3]: 159)



¹ Al – Qur'an, 3: 159.

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati, penuh rasa syukur dan bahagia atas segala nikmat serta rahmat yang telah diberikan oleh Allah SWT, sholawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan kita baginda Nabi Muhammad SAW. Semoga nantinya syafaat beliau selalu menyertai di dunia maupun akhirat, Aamiin. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan dan do'a dari berbagai pihak. Penulis mempersembahkan karya tulis ini kepada orang – orang terkasih terutama untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Slamet dan Tumiatus yang telah membesarkan dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang, kesabaran serta keikhlasan, yang selalu memberikan semangat dan motivasi, selalu mendo'akan serta rela mengorbankan seluruh jiwa dan raganya demi kesuksesan dan kebahagiaan masa depan putra dan putrinya.
2. Kakak dan adik saya, Dyah Ayu Saraswati dan Ratna Dewi Setyowati yang telah memberikan banyak perhatian serta dukungan.
3. Kepada seluruh sahabat – sahabat saya yang berada di Ponorogo yaitu Nurrantika Aini, Niwasari Mutmainnah, Nila Ardianti, Dila Sri Wulandari, Sinta Filiawati, Sulung Putriana, Shella Aprilia Windi, Renilda Alifia Nurarindi, Ratih Kumala S, Ria Andini, Nazifa Nur Amalina, Rinda Eka S, Pricilia Dinar E. W. serta yang berada di Kediri Lucky Ramadhan Chaniago. Terimakasih sudah banyak memberikan bantuan dan *support*.
4. Kepada orang-orang baik yang ada disekeliling saya terimakasih telah banyak membantu dan memberikan *support*.
5. Kepada teman-teman satu angkatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Jurusan Perbankan Syariah C terimakasih atas dukungan, semangat dan bantuan kalian semua selama 4 tahun.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya kepada kita semua khususnya penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Biaya Administrasi Tabungan *Easy Wadiah* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo).” Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW karena atas perjuangan beliau kita dapat menjalankan kehidupan yang lebih bermartabat dengan kemajuan ilmu pengetahuan yang didasarkan pada Iman dan Islam Dengan rasa syukur yang melimpah, penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan beiring do'a kepada semua pihak yang telah membantu demi kelancaran penulisan ini, secara khusus penulis sampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Hj. Evi Muafiah, M. Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, yang telah memberikan kesempatan penulis menimba ilmu di almamater tercinta.
2. Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Muhtadin Amri, M.S.Ak., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo dan dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Yunaita Rahmawati, SE., M.Si., Ak., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dengan penuh kesabaran, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Ibu dosen dan segenap civitas akademik IAIN Ponorogo yang telah memberikan pendidikan dan pengajaran kepada penulis, selama menuntut ilmu di Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.

Harapan penulis kedepannya semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan keikhlasan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan bagi para pembacanya.

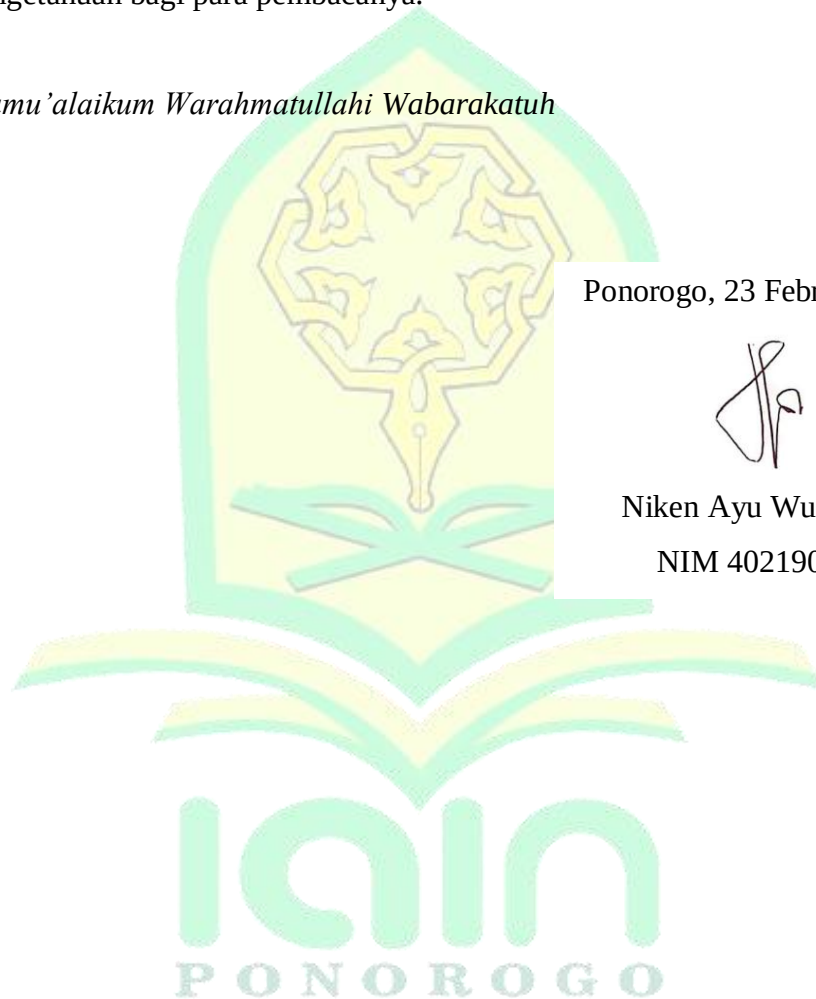
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Ponorogo, 23 Februari 2023



Niken Ayu Wulandari

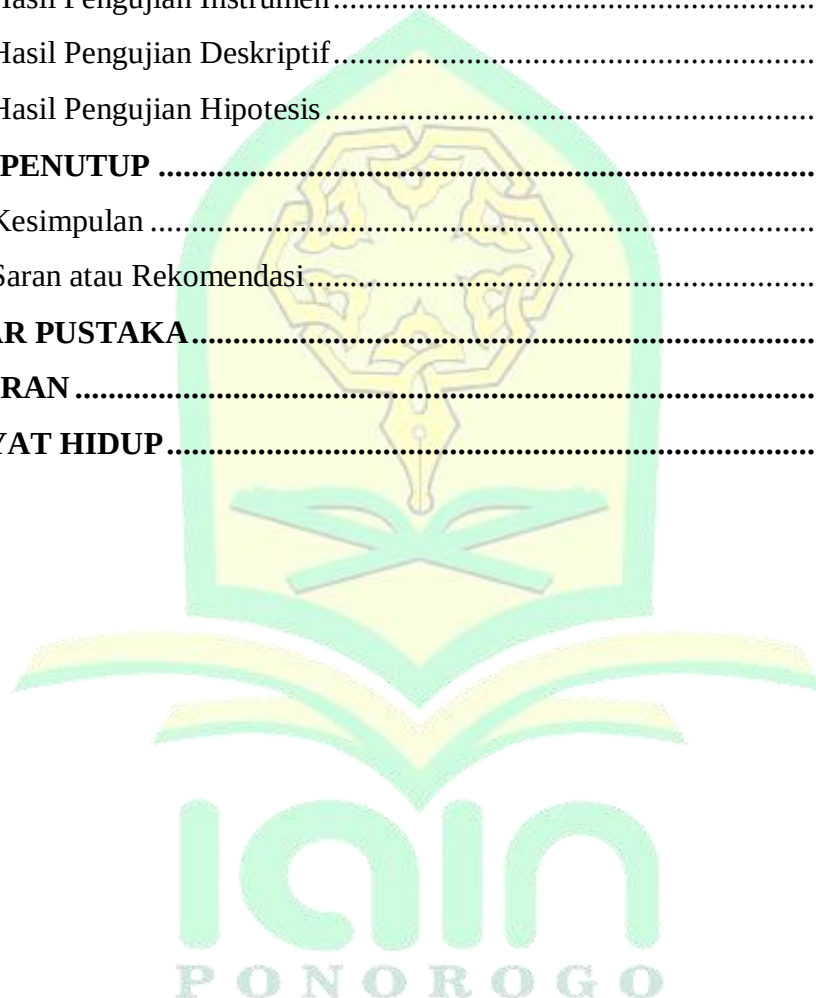
NIM 402190067



DAFTAR ISI

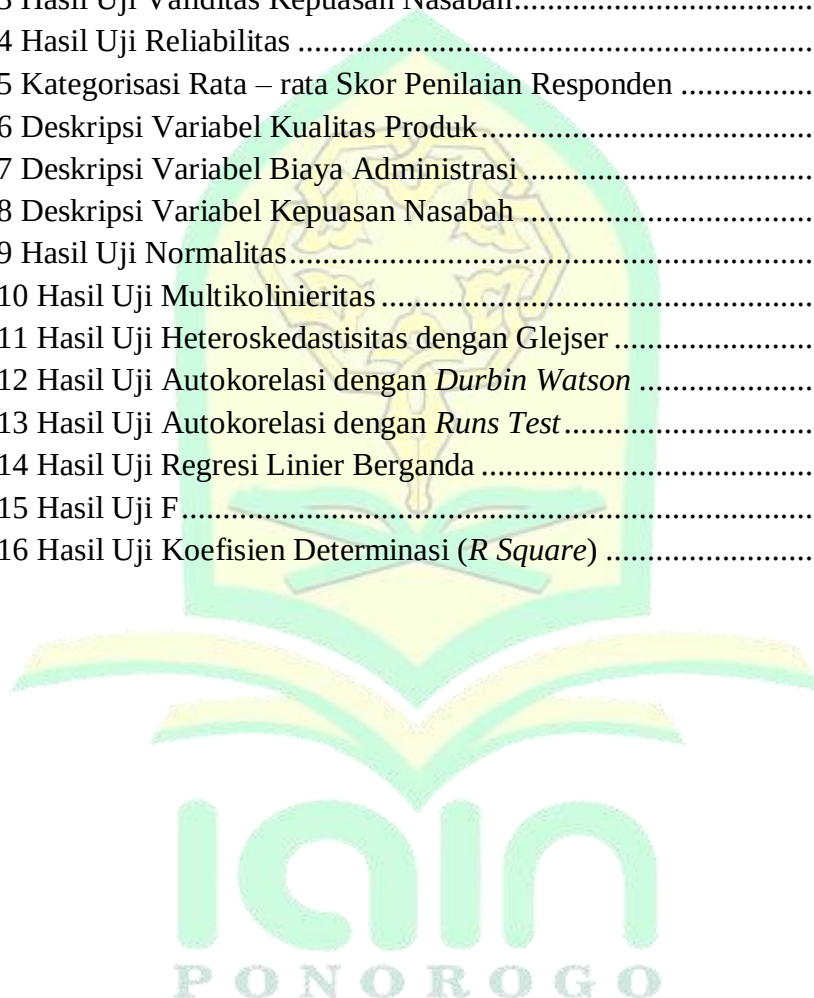
COVER.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK.....	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
A. Deskripsi Teori.....	12
B. Kajian Pustaka.....	27
C. Kerangka Pemikiran	37
D. Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Rancangan Penelitian	42
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	42
C. Lokasi dan Periode Penelitian.....	46
D. Populasi dan Sampel.....	46
E. Jenis dan Sumber Data	48

F. Metode Pengumpulan Data.....	49
G. Instrumen Penelitian.....	50
H. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	51
I. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	53
BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISA DATA	59
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	59
B. Hasil Pengujian Instrumen.....	65
C. Hasil Pengujian Deskriptif.....	68
D. Hasil Pengujian Hipotesis.....	76
BAB V PENUTUP	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran atau Rekomendasi.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN	99
RIWAYAT HIDUP.....	118



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Studi Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	44
Tabel 3.2 Skala Likert.....	50
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	65
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Biaya Administrasi.....	66
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	67
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4.5 Kategorisasi Rata – rata Skor Penilaian Responden.....	71
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	71
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Biaya Administrasi.....	73
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah.....	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas.....	77
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Glejser.....	78
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi dengan <i>Durbin Watson</i>	79
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi dengan <i>Runs Test</i>	79
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	80
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	83
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia	61
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia.....	69
Gambar 4.4 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	70
Gambar 4.5 Data Responden Berdasarkan Periode Menjadi Nasabah	70



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehadiran bank yang berlandaskan syariah di Indonesia tentunya sudah tidak asing lagi. Hal tersebut dikarenakan Indonesia merupakan salah satu negara yang mempunyai penduduk muslim terbesar di dunia.¹ Bank syariah merupakan lembaga finansial yang memiliki tujuan utama untuk memberikan pembiayaan serta jasa keuangan lainnya dalam proses pembayaran dan juga peredaran uang yang aktivitasnya didasarkan pada prinsip syariat Islam.² Fungsi dari bank syariah yaitu menghimpun dana dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk jasa sesuai dengan prinsip Islam.³ Salah satu bentuk akomodasi yang dilakukan oleh bank syariah adalah menawarkan serta menyediakan berbagai produk yang berlandaskan prinsip syariah untuk masyarakat.⁴

Salah satu bank syariah yang ada di Indonesia adalah Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia merupakan hasil merger dari tiga bank syariah BUMN, diantaranya Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara

¹ Mastuki, "Menjadi Muslim, Menjadi Indonesia (Kilas Balik Indonesia Menjadi Bangsa Muslim Terbesar)," dalam <https://kemenag.go.id/read/menjadi-muslim-menjadi-indonesia-kilas-balik-indonesia-menjadi-bangsa-muslim-terbesar-xmo8a>, (diakses pada tanggal 23 Oktober 2022, jam 09.44).

² Fetria Eka Yudiana, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, ed. Mochlasin, 1st ed. (Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2014), 4.

³ Andrianto and M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah*, 1st ed. (Surabaya: CV Penerbit Qiara Media, 2019), 28.

⁴ Desi Ivana Vita, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro IB: Implementasi Pada Akad Murabahah Di BRI Syariah KC Malang," *JIEP*, Volume 19, Nomor 1, (2019), 15.

Indonesia Syariah (BNIS), dan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS).⁵ Merger ini dilakukan oleh pemerintah sebagai terobosan kebijakannya serta menjadi harapan baru bagi masyarakat dalam memilih lembaga keuangan.⁶ Adapun peran Bank Syariah Indonesia sangat krusial yaitu sebagai upaya untuk mendorong perekonomian khususnya industri perbankan syariah di Indonesia sehingga memungkinkan peningkatan kinerja bank syariah secara nasional.⁷ Selain itu, Bank Syariah Indonesia juga menjalankan fungsinya sebagai wadah bagi masyarakat untuk menitipkan hartanya melalui produk tabungan.⁸

Direktur Utama Bank Syariah Indonesia mengatakan bahwa tabungan Bank Syariah Indonesia mencapai Rp 100,73 triliun (15,48%).⁹ Produk tabungan yang banyak diadopsi oleh masyarakat adalah tabungan *easy wadiah*.¹⁰ Tabungan *easy wadiah* merupakan produk tabungan dengan sistem titipan dari pihak nasabah ke pihak bank baik secara personal maupun grup serta diamanahkan untuk dijaga serta harus mengembalikan jika nasabah

⁵ Bank Syariah Indonesia, “Tentang Kami - Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia,” dalam <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, (diakses pada tanggal 04 November 2022, jam 16.46).

⁶ Achmad Sani Alhusain, “Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional,” *Info Singkat: Bidang Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, Volume 13, Nomor 3, (2021), 19.

⁷ Nur Sulistyaningsih and Shul Thanul Azkar, “Potensi Bank Syariah Indonesia (BSI) Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Nasional,” *AL-QANUN: Jurnal Pemikiran Dan Pembaharuan Hukum Islam*, Volume 24, Nomor 1, (2021), 37–38.

⁸ Otoritas Jasa Keuangan, “Tentang Syariah,” dalam <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/konsep-operasional-PBS.aspx>, (diakses pada tanggal 06 November 2022, jam 11.08).

⁹ Ferrika Sari, “Penyaluran Pembiayaan BSI Naik 11,5% Pada Kuartal I,” dalam <https://keuangan.kontan.co.id/news/penyaluran-pembiayaan-bsi-naik-115-pada-kuartal-i>, (diakses pada tanggal 06 November 2022, jam 10.54).

¹⁰ Revi Maudy Vekelita, “Yuk, Ketahui Apa Saja Produk Bank Syariah Indonesia! - Qoala Indonesia,” dalam <https://www.qoala.app/id/blog/keuangan/tabungan/produk-bank-syariah-indonesia/>, (diakses pada tanggal 04 November 2022, jam 17.04).

membutuhkannya.¹¹ Keunggulan yang dimiliki oleh tabungan tersebut yaitu tidak dikenakan biaya administrasi setiap bulannya sehingga bisa berpengaruh terhadap rasa kepuasan nasabahnya.¹²

Bagi perusahaan yang berada di jasa perbankan harus mengutamakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak bisa diabaikan serta aspek strategis untuk mempertahankan *image* suatu bank dihadapan nasabah.¹³ Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen berasal dari kualitas produk, kualitas layanan, emosional, harga dan biaya.¹⁴ Akan tetapi dalam penelitian ini, peneliti hanya meneliti dari segi kualitas produk dan biaya administrasinya.

Kepuasan konsumen adalah hasil dari membandingkan antara pembelian konsumen dengan kinerja aktual yang diharapkan dan biaya yang dirasakan setelah melakukan pembayaran.¹⁵ Kepuasan nasabah dapat terjadi saat bank memberikan produk yang bisa memenuhi kebutuhan dan memuaskan nasabah.¹⁶ Kepuasan juga dapat dihasilkan dari keseimbangan antara harapan yang berasal dari kinerja mereka dengan kinerja aktual dari produk. Tingkat

¹¹ Sherlie Agneza Dwi Lestari, Jalaludin, and Rinawati, "Praktek Tabungan Easy Wadiah Bank Syariah Indonesia Dalam Perspektif Fatwa No. 02/DSN-MUI/IV/2000," *JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah)*, Volume 2, Nomor 1, (2022), 77.

¹² Bank Syariah Indonesia, "BSI Tabungan Easy Wadiah - Produk Dan Layanan | Bank Syariah Indonesia," dalam <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-tabungan-easy-wadiah>, (diakses pada tanggal 06 November 2022, jam 10.24).

¹³ Shohib Bisri, "Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Tulungagung Tahun 2015" Skripsi (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2015), 17-18.

¹⁴ Fandy Tjiptono and Candra Gregorius, *Service, Quality Dan Satisfaction* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016), 281.

¹⁵ Sulistiyani and Aditya Pratama, "Daya Tarik Produk UMKM Sebagai Tolak Ukur Kepuasan Konsumen," *Poltanesa*, Volume 23, Nomor 1, (2022), 28.

¹⁶ Ernest Grace et al., "Harga Dan Kualitas Pelayanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Poltanesa*, Volume 23, Nomor 1, (2022), 36.

kepuasan nasabah dapat diukur dari evaluasi mereka bahwa produk yang digunakan berkualitas.¹⁷

Produk yang berkualitas akan memberikan rasa kepuasan tersendiri bagi nasabah terhadap suatu bank.¹⁸ Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia selalu bersinergi dalam pengembangan produknya ke arah yang lebih baik. Dengan produk yang berkualitas dan dapat mengimbangi produk dari bank konvensional maka, akan memberikan harapan bagus bagi nasabah. Apabila suatu perusahaan memberikan produk yang melebihi harapan nasabah maka, nasabah akan merasa puas dan sebaliknya jika produk yang diberikan tidak sesuai keinginan nasabah maka, akan kecewa.¹⁹ Produk bisa dianggap menjadi atribut utama yang digunakan untuk mempengaruhi nasabah.²⁰

Hal penting lainnya yang digunakan sebagai pertimbangan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen adalah biaya. Setiap konsumen memiliki keinginan biaya yang terjangkau dan murah dengan kualitas barang yang bagus.²¹ Biaya dalam konsep perbankan disebut dengan biaya administrasi. Biaya administrasi adalah semua biaya yang muncul karena adanya fungsi administrasi. Biaya tersebut biasanya dibebankan untuk

¹⁷ Achmad Rafif Sjam and Anik Lestari Andjarwati, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone (Studi Pada Pelanggan Smartphone Asus Zenfone 5 Di Surabaya)," *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 6, Nomor 1, (2018), 4.

¹⁸ Dwi Retno, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Studio Fotografi Calista Yogyakarta," *Jurnal Tata Kelola Seni*, Volume 6, Nomor 1, (2020), 55.

¹⁹ Fahmi Firdaus Ruffiansyah and Agus Hermani Daryanto Seno, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Rainbow Creative Semarang)," *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 9, Nomor 4, (2018), 390.

²⁰ Sjam and Andjarwati, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone (Studi Pada Pelanggan Smartphone Asus Zenfone 5 Di Surabaya)," 2.

²¹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)* (Yogyakarta: Andi, 2014), 73-75.

pengelolaan fasilitas tertentu, seperti biaya administrasi tabungan, biaya administrasi tarik tunai, biaya administrasi transfer dan biaya administrasi lainnya.²² Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yulindawati, Ismail Rasyid Ridla Tarigan dan Aan Muhammad Ferdian menyatakan bahwa biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.²³

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh peneliti terhadap karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah tabungan *easy wadiah* yaitu Ibu Reni Setiawati selaku tenaga pendidik (Guru) menyatakan bahwa beliau harus mengantri dengan waktu yang cukup lama karena kantor pelayanan yang terbatas akibat dari penutupan atau penataan ulang kantor.²⁴ Wawancara dengan Ibu Erna Erawati dan Ibu Via Yuliani selaku karyawan tata usaha SDIT Qurrota A'yun Ponorogo memberikan penjelasan bahwa merasa tidak nyaman atas *error*nya mesin ATM. Akhirnya, beliau melakukan transaksi di mesin ATM bank lain yang nantinya akan terkena biaya administrasi. Walaupun layanan digital sedang digalakkan, *server* yang *down* dari BSI *Mobile* tidak dapat dihindari oleh mereka.²⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Ivantan, Aris Ariyanto dan Purwanti menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan didapatkan semua variabel bebasnya (*independen*) berpengaruh secara signifikan dan memberikan arah yang positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR

²² Kashmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Persada, 2017), 129.

²³ Yulindawati, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, and Aan Muhammad Ferdian, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah Pada BRI Syariah Cabang Banda Aceh," *JIMEBIS: Scientific Journal of Student Islamic Economics and Business*, Volume 3, Nomor 1, (2016), 44.

²⁴ Reni Setiawati, *Wawancara*, Ponorogo, 04 November 2022.

²⁵ Erna Erawati dan Via Yuliani, *Wawancara*, Ponorogo, 05 November 2022.

Syariah X.²⁶ Hasil penelitian Aan Muhammad Ferdian menunjukkan hasil uji variabel X_1 dan X_2 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan faedah.²⁷

Sedangkan menurut jurnal penelitian yang dilakukan oleh Joko Bagio Santoso menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.²⁸ Dalam jurnal Iqtishadia volume 9 nomor 6 yang berhubungan dengan biaya, Wahibur Rokhman menyatakan bahwa biaya tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan.²⁹

Dari pemaparan data di atas terdapat kesenjangan dengan teori yang berlaku. Seharusnya dengan semakin tinggi kualitas produk yang ditawarkan dengan biaya yang rendah maka, akan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Namun, fakta yang ada di lapangan menunjukkan bahwa ada suatu kondisi yang membuat karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo merasa tidak puas atas kualitas produk dan biaya administrasinya. Hal tersebut akan menjadi *research gap* karena rendahnya tingkat kepuasan konsumen dan apakah benar faktor – faktor di atas sebagai pengaruhnya.

Berdasarkan uraian sebelumnya peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Biaya Administrasi**

²⁶ Ivantan Ivantan, Aris Ariyanto, and Purwanti Purwanti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Syariah X,” *Jurnal Ekonomi Efektif*, Volume 2, Nomor 3, (2020), 421.

²⁷ Aan Muhammad Ferdian, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah (Studi Pada BSI Syariah KC Banda Aceh),” Skripsi (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2021), 75.

²⁸ Joko Bagio Santoso, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benua Rawamangun),” *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, Volume 16, Nomor 1, (2019), 144.

²⁹ Wahibur Rokhman, “Pengaruh Biaya, Angsuran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT Di Kabupaten Kudus,” *Iqtishadia*, Volume 9, Nomor 6, (2022), 349.

Tabungan *Easy Wadiah* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo)".

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh kualitas produk tabungan *easy wadiah* terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia?
2. Adakah pengaruh biaya administrasi tabungan *easy wadiah* terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia?
3. Adakah pengaruh kualitas produk dan biaya administrasi tabungan *easy wadiah* terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk tabungan *easy wadiah* terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh biaya administrasi tabungan *easy wadiah* terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan biaya administrasi tabungan *easy wadiah* terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini hasilnya dapat bermanfaat bagi semua pihak baik secara teoritis maupun secara praktis:

a. Manfaat secara teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengaruh kualitas produk dan biaya administrasi tabungan *easy wadiah* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Dan juga nantinya dapat dijadikan sebagai tambahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

b. Manfaat secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan data dan informasi yang valid serta *reliable*. Hasil penelitiannya dapat bermanfaat bagi masyarakat, terkhusus karyawan, mahasiswa dan Bank Syariah Indonesia terkait pemahaman tentang pengaruh kualitas produk dan biaya administrasi tabungan *easy wadiah* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini dibuat bertujuan untuk menyusun penelitian agar dapat mengarah pada tujuan yang telah ditetapkan. Dan diharapkan mempermudah pembahasan dalam setiap babnya dimana masing-masing bab

tersebut memiliki karakteristik yang berbeda namun merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Berikut sistematika penelitian ini:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang penjelasan dari latar belakang masalah tentang kualitas produk dan biaya administrasi tabungan *easy wadiah* yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Sehingga dari latar belakang tersebut, fakta yang terjadi di lingkungan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo adalah seluruhnya menjadi nasabah tabungan *easy wadiah* di Bank Syariah Indonesia terdapat kesenjangan dengan teori yang akhirnya peneliti dapat menemukan rumusan masalah dan tujuan penelitian masalah yang ada. Akhirnya, peneliti menemukan rumusan masalah dan tujuan penelitian dari masalah yang ada.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan landasan teori yang meliputi teori tentang kepuasan nasabah, kualitas produk dan biaya administrasi. Menjelaskan dari indikator-indikator dari keseluruhan variabel yang diteliti. Kajian terdahulu terdiri dari identitas peneliti (nama, tahun dan judul penelitian), persamaan, perbedaan dan hasil penelitian terdahulu yang secara keseluruhan adalah penelitian kuantitatif. Kerangka berpikir berisi bagaimana pola berpikir hubungan dari variabel kualitas produk dan biaya administrasi

terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Serta hipotesis yang merupakan dugaan sementara dari penelitian, dimana penelitian dilakukan pada karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo yang menjadi nasabah tabungan *easy wadiah* di Bank Syariah Indonesia.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang rancangan penelitian dimana penelitian menggunakan metode kuantitatif, variabel penelitian dan definisi operasional yang terdiri dari kualitas produk, biaya administrasi dan kepuasan nasabah. Lokasi penelitian dilakukan di lingkup karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo yang menjadi nasabah tabungan *easy wadiah* di Bank Syariah Indonesia, metode pengumpulan data yaitu dengan cara sebar angket atau kuesioner, instrumen penelitian menggunakan skala *likert*, validitas dan reliabilitas instrumen. Untuk teknik pengolahan data dan analisis data dilakukan dengan beberapa langkah diantaranya uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis.

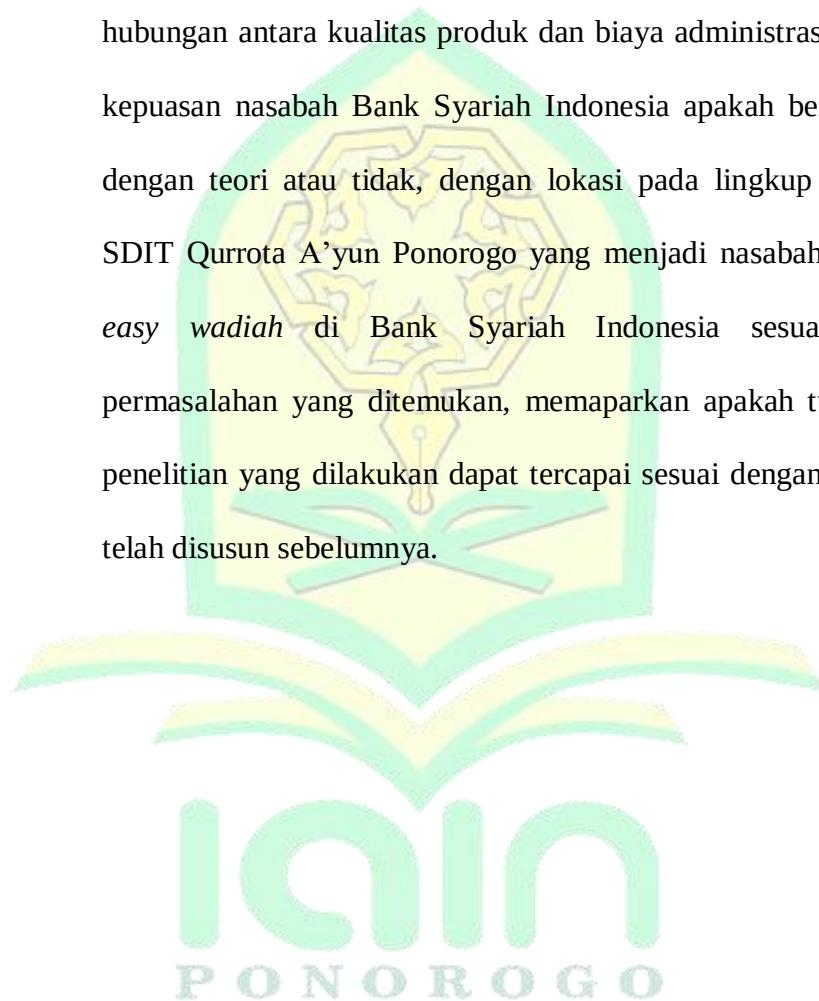
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan gambaran dan deskripsi umum objek penelitian, analisis data pengujian hipotesis serta pembahasan yang sesuai dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya terkait hubungan antara variabel kualitas produk dan biaya administrasi terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota

A'yun Ponorogo yang menjadi nasabah tabungan *easy wadiah* di Bank Syariah Indonesia sebagai objek penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah selesai dikaji dimana memuat hasil akhir dari pemaparan hubungan antara kualitas produk dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia apakah benar sesuai dengan teori atau tidak, dengan lokasi pada lingkup karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo yang menjadi nasabah tabungan *easy wadiah* di Bank Syariah Indonesia sesuai dengan permasalahan yang ditemukan, memaparkan apakah tujuan dari penelitian yang dilakukan dapat tercapai sesuai dengan apa yang telah disusun sebelumnya.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Kepuasan Konsumen

a. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang muncul akibat membandingkan kinerja yang diharapkan dari produk suatu perusahaan terhadap ekspektasi mereka.¹ Sedangkan dalam pengertian lain, kepuasan adalah tanggapan dari pelanggan atas produk atau pelayanan yang telah memberikan kenikmatan melebihi atau kurang dari ekspektasi pelanggan.² Kepuasan pelanggan yaitu evaluasi dari pelanggan dimana alternatif pilihan tersebut setidaknya melebihi harapan pelanggan, sementara rasa tidak puas muncul ketika hasil yang diterima tidak sesuai harapan pelanggan.³ Dan kepuasan konsumen merupakan ringkasan kondisi psikologi yang dihasilkan saat emosi yang meluap dengan harapan yang tidak sesuai serta dipertanyakan oleh berbagai perasaan yang

¹ Lailatus Sa'adah, *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen* (Jombang: LPPM Universitas KH. A Wahab Hasbullah, 2020), 4.

² Ade Irma Suryani, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru" Skripsi (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2012), 22.

³ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 193.

timbul mengenai konsumen yang telah menggunakan produk tersebut.⁴

Ada beberapa definisi kepuasan pelanggan yang berkembang menurut para ahli, yaitu:

- a) Cadotte, Woodruff dan Jenkins mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan yang muncul sesudah menggunakan produk.
- b) Menurut Fornell, kepuasan pelanggan yaitu evaluasi setelah penggunaan produk secara penuh kemudian membandingkan pandangan terhadap kinerja produk dengan harapan sebelum pembelian.
- c) Kotler berpendapat tentang kepuasan pelanggan adalah perasaan pembeli setelah melakukan perbandingan antara yang dipersepsikan dengan keinginannya.
- d) Hill, Brierley dan MacDougall menyatakan bahwa kepuasan pelanggan itu hasil pengukuran dari sebuah produk perusahaan secara keseluruhan.⁵

b. Indikator Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen dapat diukur dengan enam indikator diantaranya sebagai berikut:

⁴ Carmelia Cesariana, Fadlan Juliansyah, and Rohani Fitriyani, "Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran)," *JMPIS: Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, Volume 3, Nomor 1, (2022), 213.

⁵ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), 169.

- a) *Overall Customer Satisfaction* (Kepuasan pelanggan secara keseluruhan)

Hal ini merupakan cara sederhana untuk mengukur kepuasan konsumen. Cara ini dilakukan dengan menanyakan secara langsung kepada konsumen atas kepuasan setelah menggunakan produk. Selanjutnya menilai kepuasan dengan membandingkan antara produk yang dimiliki dan produk pesaing.

- b) Dimensi kepuasan konsumen

Cara ini dilaksanakan untuk mengetahui unsur – unsur apa saja yang membuat konsumen puas. Misalnya dengan meminta konsumen menilai produk yang dimiliki dan juga produk pesaing. Kemudian konsumen diarahkan untuk menentukan item – item yang menurut pandangan mereka penting dalam menilai tingkat kepuasan.

- c) *Confirmation of Expectations* (Konfirmasi harapan)

Dalam hal ini cukup menyimpulkan atas kesamaan atau tidaknya antara keinginan konsumen dengan kinerja nyata dari sebuah produk.

- d) *Repurchase Intent* (Minat beli ulang)

Konsep ini dilakukan dengan menanyakan kepada konsumen terkait penggunaan produk kembali yaitu lewat tingkah laku konsumen.

e) Kesiediaan untuk merekomendasikan

Kemauan dari konsumen untuk merekomendasikan produk yang digunakan kepada saudara atau teman terdekat. Hal ini menjadi penting untuk diukur serta dianalisis atau ditindaklanjuti.

f) Ketidakpuasan konsumen

Puas atau tidaknya konsumen dapat dilihat dari beberapa item yaitu adanya komplain, pengembalian produk atau *retur*, biaya garansi produk, *word of mouth* dan *recall*.⁶

c. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen atau pelanggan, diantaranya:

a) Kualitas produk

Kualitas produk merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka kepada produk suatu perusahaan menunjukkan bahwa produk yang mereka pakai memiliki kualitas yang sesuai ekspektasi. Selain itu, produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan yang selaras dengan keinginan mereka.

⁶ Fandy Tjiptono, *Brand Management and Strategy* (Yogyakarta: Andi, 2005), 174.

b) Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur yang penting dalam menarik minat pembeli dan kualitas harus dinikmati oleh konsumen. Usaha kualitas dimulai dengan memenuhi kebutuhan konsumen dan berakhir dengan hasil evaluasi.

c) Emosional

Emosional adalah suatu kondisi dimana konsumen merasa puas jika orang lain memuji atau mengagungkan karena menggunakan produk dengan citra merek yang di atas standar serta bahannya berkualitas dan bagus.

d) Harga

Harga yaitu penetapan nilai dari suatu produk yang dimiliki perusahaan. Konsumen akan merasa puas apabila dalam harga tersebut lebih murah dari yang lainnya. Namun, perusahaan tidak mengesampingkan kualitas dari produk yang dimiliki.

e) Biaya

Biaya adalah pengeluaran dari seseorang untuk menggunakan produk dari suatu industri. Konsumen akan senang jika selama penggunaan produk itu tidak dikenakan biaya tambahan lagi. Dan juga tidak perlu menghabiskan waktu yang lama untuk mendapatkan produk atau jasa yang diinginkan.⁷

⁷ Fandy Tjiptono and Candra Gregorius, *Pemasaran Strategik - Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif Hingga E-Marketing*, 3rd ed. (Yogyakarta: CV. Andi, 2017), 155.

2. Kualitas Produk

a. Pengertian Kualitas Produk

Produk merupakan objek yang *tangible* (berwujud) ataupun tidak berwujud (*intangible*) yang dapat dikonsumsi atau dipakai orang.⁸ Produk juga menjadi salah satu faktor yang bisa mempengaruhi keunggulan dalam bersaing, selain harga dan jangkauan distribusinya. Sementara kualitas adalah faktor – faktor yang ada pada suatu barang dan jasa atau hasil yang mengakibatkan barang tersebut sesuai dengan tujuan barang, jasa atau hasil dibutuhkan atau dimaksudkan.⁹ Kualitas berasal dari perpaduan antara sifat dan karakter yang dapat menentukan sampai mana suatu produk itu dapat memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan keinginan konsumen.¹⁰

Kualitas produk adalah kemampuan dari barang dalam memberikan kinerja atau hasil yang sesuai harapan bahkan dapat melebihi keinginan dari pelanggan.¹¹ Kualitas produk merupakan hal yang paling penting serta harus diusahakan oleh setiap perusahaan dan produk itu dapat bersaing di pasar untuk

⁸ Didik Harjadi and Iqbal Arraniri, *Experiential Marketing Dan Kualitas Produk Dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial* (Cirebon: Insania, 2021), 34.

⁹ Subhan Purwadinata and Ridolof Wenan Batilmurik, *Pengantar Ilmu Ekonomi Kajian Teoritis Dan Praktis Mengatasi Masalah Pokok Perekonomian* (Malang: Literasi Nusantara, 2020), 120.

¹⁰ Harjadi and Arraniri, *Experiential Marketing Dan Kualitas Produk Dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*, 34.

¹¹ Didik Gunawan, Aiga Dwi Pratiwi, and Yenni Arfah, *Keputusan Pembelian Skincare Safi Berbasis Media Marketing* (Padang: PT Inovasi Pratama Internasional, 2022), 20.

memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen.¹² Kualitas produk yang ditetapkan oleh perusahaan adalah kondisi dari suatu produk yang terbaik dengan tujuan untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan dari konsumen.¹³

b. Indikator Kualitas Produk

Kualitas produk memiliki delapan indikator yang dijadikan pedoman sebagai alat ukur, diantaranya sebagai berikut:

a) Kinerja (*Performance*)

Karakteristik operasi dan produk inti yang dibeli konsumen.

b) Fitur (*Feature*)

Sesuatu yang dapat melengkapi fungsi dasar suatu produk.

c) Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Specification*)

Seberapa jauh karakteristik desain dan operasi yang dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan.

d) Ketahanan (*Durability*)

Berkaitan dengan umur teknis dan ekonomis suatu produk yang dapat digunakan.

e) Keandalan (*Reliability*)

Risiko yang mungkin terjadi jika terjadi kegagalan atau kerusakan pakai suatu produk.

¹² Yenni Arfah, *Keputusan Pembelian Produk* (Padang: PT Inovasi Pratama Internasional, 2022), 17.

¹³ Purwadinata and Batilmurik, *Pengantar Ilmu Ekonomi Kajian Teoritis Dan Praktis Mengatasi Masalah Pokok Perekonomian*, 120.

f) Kemampuan melayani (*Serviceability*)

Pelayanan yang diberikan tidak terbatas sehingga menimbulkan kenyamanan yang memuaskan.

g) Estetika (*Esthetica*)

Daya tarik produk terhadap panca indera. Misalnya keindahan desain, keunikan, serta kombinasi produk yang dapat menarik minat konsumen.

h) Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*)

Persepsi konsumen terhadap seluruh kualitas dari suatu produk.¹⁴

c. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk

Pada saat ini setiap perusahaan lebih bergantung pada hasil produk yang telah diproduksi. Kualitas produk dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu:

a) *Market* (Pasar)

Produk baru akan bermunculan dan terus berkembang di pasar dengan laju yang tak terkendali. Konsumen akan diarahkan untuk percaya bahwa produk yang ada dapat memenuhi semua yang dibutuhkan. Sehingga pasar menjadi lebih luas dan besar ruang lingkupnya dan secara fungsional terspesialisasi berbagai barang yang ditawarkan.

¹⁴ Gunawan, Pratiwi, and Arfah, *Keputusan Pembelian Skincare Safi Berbasis Media Marketing*, 23-24.

b) *Money* (Uang)

Dengan meningkatnya persaingan menyebabkan fluktuasi ekonomi dan menurunkan batas laba. Pada waktu yang sama perusahaan didorong untuk memproduksi barang dengan nilai yang bagus. Tentu saja hal ini akan membuat pengeluaran lebih besar akibat pembelian perlengkapan yang baru.

c) *Management* (Manajemen)

Pengelolaan produk mulai dari tahap perencanaan, perancangan, produksi dan pengendalian. Tahap pengendalian paling berperan untuk menjamin bahwa barang yang telah jadi memenuhi kriteria atau persyaratan kualitas yang sepatasnya.

d) *Man* (Manusia)

Adanya ahli teknik sistem akan membuat semua bidang spesialis secara bersama merencanakan, menciptakan dan mengoperasikan berbagai sistem sehingga menjamin hasil sesuai dengan harapan.

e) *Motivation* (Motivasi)

Hal ini sangat perlu dilakukan dengan cara dibimbing ke arah yang belum ada sebelumnya seperti pendidikan kualitas serta komunikasi secara pribadi tentang kesadaran kualitas.

f) *Material* (Bahan)

Para ahli teknik sistem akan melakukan pembatasan yang ketat terhadap bahan produksi yang akan digunakan. Karena adanya

biaya produksi yang semakin mahal dan juga persyaratan akan kualitas.

g) *Machine and Mechanization* (Mesin dan Mekanis)

Keinginan perusahaan untuk membuat penurunan biaya dan volume produksi menyebabkan perlengkapan pabrik menjadi rumit. Kualitas yang bagus menjadi salah satu faktor yang kritis dalam memelihara kinerja waktu mesin agar fasilitasnya dapat digunakan dalam jangka yang lama.

h) Metode informasi modern

Kondisi teknologi saat ini menjadi tak terbatas. Teknologi informasi dapat menyediakan berbagai pemrosesan data yang cepat, tepat dan akurat. Dengan begitu akan memberikan kemampuan untuk manajemen informasi yang bermanfaat.

i) Persyaratan proses produksi

Adanya pengendalian yang lebih ekstra membuat meningkatnya persyaratan prestasi produk yang lebih tinggi sehingga menekankan pentingnya keterandalan dan keamanan produk.¹⁵

d. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Kualitas produk adalah kemampuan produk dalam memerankan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan dari ketahanan, keandalan, kesesuaian dengan persyaratan dan dimensi

¹⁵ Arfah, *Keputusan Pembelian Produk*, 17-19.

nilai produk lainnya.¹⁶ Produk bisa dikatakan sebagai atribut utama yang digunakan untuk mempengaruhi konsumen.¹⁷ Apabila suatu perusahaan memberikan produk yang melebihi harapan konsumen, maka, konsumen akan merasa puas dan sebaliknya. Maka, dapat disimpulkan jika kualitas produk tinggi kepuasan akan tinggi. Hubungan antara kedua variabel ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmat Gunawan dan Deni Azhar yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.¹⁸

3. Biaya Administrasi

a. Pengertian Biaya Administrasi

Biaya adalah pengorbanan yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang dituju atau diinginkan. Sedangkan dalam pengertian lain, biaya merupakan pengorbanan dari segi ekonomi yang diukur dengan uang yang sudah atau kemungkinan dilakukan untuk tujuan tertentu. Biaya dapat dikatakan juga sebagai keseluruhan pengeluaran dalam rangka mendapatkan jasa atau barang dari pihak ketiga.¹⁹ Seperti halnya, biaya layanan konsumen

¹⁶ Harjadi and Arraniri, *Experiential Marketing Dan Kualitas Produk Dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*, 34.

¹⁷ Sjam and Andjarwati, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone (Studi Pada Pelanggan Smartphone Asus Zenfone 5 Di Surabaya)," 2.

¹⁸ Rachmat Gunawan and Deni Azhar, "Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen Pada Restoran Kopilao Puncak Bogor," *Jurnal Visionida*, Volume 6, Nomor 1, (2020), 65.

¹⁹ Muhammad Samsul Arifin, "Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Emas Tunai Hebat (ETH) Di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo" Skripsi (Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2015), 19-20.

(pelanggan) yang dikeluarkan atau dikorbankan untuk mengevaluasi, menggunakan atau mendapatkan barang dan jasa.²⁰

Administrasi dalam arti sempit adalah aktivitas penyusunan dan pencatatan data atau informasi secara terperinci dengan tujuan untuk memberikan informasi dan kemudahan dalam mendapatkan kembali secara utuh yang masih dalam satu hubungan. Sedangkan makna administrasi secara luas adalah aktivitas kerjasama yang dilaksanakan oleh sekelompok orang yang telah dibagi pekerjaan dan strukturnya untuk mendayagunakan sumber daya sehingga mencapai tujuan secara efisien dan efektif.²¹

Biaya administrasi adalah keseluruhan biaya yang terjadi akibat adanya fungsi administrasi. Pembebanan biaya administrasi biasanya dikenakan untuk pengelolaan sesuatu fasilitas tertentu, seperti biaya administrasi simpanan, biaya administrasi tarik tunai, biaya administrasi transfer dan biaya administrasi lainnya.²² Biaya administrasi bank syariah adalah biaya yang dibebankan kepada nasabah atas pemberian bantuan yang bergerak di bidang sosial dalam bentuk pinjaman lunak dan hanya mengembalikan pokok

²⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2000), 41.

²¹ Hendi Haryadi, *Administrasi Perkantoran Untuk Manajer Dan Staf* (Jakarta: Visimedia, 2009), 1.

²² Kashmir, *Manajemen Perbankan*, 22.

pinjaman. Misalnya biaya materai, notaris, peninjau proyek, dan lain – lain dipungut dari nasabah agar bank tidak merugi.²³

b. Indikator Biaya Administrasi

Biaya administrasi memiliki empat indikator yang berkaitan erat dalam proses perbankan, diantaranya sebagai berikut:

a) Biaya Bulanan

Biaya yang akan mengurangi dana yang disimpan nasabah (tabungan) setiap bulannya akibat dari penggunaan fasilitas pendukung misalnya ATM.

b) Biaya Transfer

Biaya yang harus dibayar saat nasabah melakukan transaksi pengiriman dana antar bank.

c) Biaya Tarik Tunai

Biaya yang akan memotong tabungan saat nasabah melakukan penarikan dana melalui bank lain.

d) Biaya Cek Saldo

Biaya yang dikeluarkan saat melakukan pengecekan saldo di beda ATM atau bank lain.²⁴

c. Syarat Biaya Administrasi

Dalam biaya administrasi terdapat dua syarat yang harus dipenuhi yaitu:

²³ Eis Septianingrum, “Pengaruh Biaya Administrasi Dan Religiusitas Terhadap Minat Menabung Dosen IAIN Metro Di Perbankan Syariah (Studi Kasus IAIN Metro),” Skripsi (Metro: IAIN Metro, 2020), 30.

²⁴ Ferdian, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah (Studi Pada BSI Syariah KC Banda Aceh),” 43.

- a) Biaya administrasi yang ditanggihkan harus berdasarkan pada perhitungan riil biaya yang digunakan dalam pelaksanaan transaksi. Contohnya biaya pengurusan dokumen, materai, upah survei dan lain – lain.
- b) Persentase dari biaya administrasi tidak digabungkan dengan besarnya jumlah pembiayaan yang diberikan, kecuali apabila ada persentase tersebut menjelaskan adanya biaya riil yang diberikan untuk mengeksekusi pembiayaan itu.²⁵
- d. Hubungan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Konsumen

Biaya administrasi adalah keseluruhan biaya yang terjadi akibat adanya fungsi administrasi. Biaya administrasi bank syariah adalah biaya yang dibebankan kepada nasabah atas pemberian bantuan yang bergerak di bidang sosial dalam bentuk pinjaman lunak dan hanya mengembalikan pokok pinjaman. Misalnya biaya materai, notaris, peninjau proyek, dan lain – lain dipungut dari nasabah agar bank tidak merugi.²⁶ Biaya administrasi yang rendah tentu menjadi kepuasan tersendiri bagi nasabah. Maka, dapat ditarik kesimpulan bahwa biaya administrasi yang rendah kepuasan nasabah tinggi. Hubungan biaya administrasi terhadap kepuasan konsumen diperkuat oleh penelitian Yulindawati, Ismail Rasyid Ridla Tarigan dan Aan Muhammad Ferdian yang menunjukan

²⁵ Umi Masta Andini, “Pengaruh Biaya Administrasi, Bonus Lebaran, Dan Layanan Jemput Bola Terhadap Minat Nasabah Memilih Produk Si Fitri Pada BMT Harapan Ummat Sidoarjo” (Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2018), 18.

²⁶ Septianingrum, “Pengaruh Biaya Administrasi Dan Religiusitas Terhadap Minat Menabung Dosen IAIN Metro Di Perbankan Syariah (Studi Kasus IAIN Metro),” 30.

bahwa biaya administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.²⁷

4. Tabungan *Easy Wadiah*

Tabungan adalah menyimpan uang dalam jumlah dan kurun waktu tertentu yang sudah ditentukan dengan memiliki satu tujuan.²⁸ Dalam pengertian lain, tabungan merupakan simpanan dari pihak ketiga kepada suatu bank yang penarikannya hanya bisa dilakukan dengan persyaratan yang telah ditentukan.²⁹ Menurut fatwa, tabungan adalah simpanan harta yang penarikannya hanya bisa dilakukan dengan syarat yang disepakati antara kedua belah pihak akan tetapi tidak bisa ditarik dengan cek, bilyet, giro dan sejenisnya. Tabungan atau simpanan dalam konsep Islam menggunakan prinsip *al – wadiah* (titipan). Akad wadiah ini bersifat tolong – menolong antar sesama manusia.³⁰

Dalam perbankan syariah apabila salah satu rukun *wadiah* tidak dipenuhi maka, proses *wadiah* tidak berjalan atau tidak sah. Menurut Pasal 413 ayat (1) Tentang Rukun *Wadiah* terdiri dari:

- a) Adanya *muwaddi'* yang berperan sebagai pemilik barang atau dana sekaligus yang menyerahkan atau menitipkan.

²⁷ Yulindawati, Tarigan, and Ferdian, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah Pada BRI Syariah Cabang Banda Aceh,” 44.

²⁸ Nuning Widowati, *3 Tabungan Cerdas Anak* (Jakarta: TransMedia Pustaka, 2015), 15.

²⁹ Thomas Suyatno et al., *Kelembagaan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2007), 43.

³⁰ Lestari, Jalaludin, and Rinawati, “Praktek Tabungan Easy Wadiah Bank Syariah Indonesia Dalam Perspektif Fatwa No. 02/DSN-MUI/IV/2000,” 71.

- b) Adanya *mustawada* yang berperan sebagai penerima simpanan yang dititipkan atau yang memberikan pelayanan jasa.
- c) Ijab dan qabul (*sighat*) yang biasanya ditandai dengan penandatanganan surat atau berkas sebagai tanda bukti penyimpanan dana.³¹

Tabungan *wadiah* adalah salah satu jenis simpanan dari nasabah yang membutuhkan jasa penitipan dan tingkat kebebasan penarikan uang tertentu.³² Sedangkan tabungan *easy wadiah* yaitu simpanan dalam bentuk menyimpan dana seorang nasabah dengan menggunakan prinsip *wadiah yad dhamanah* dan dana tersebut dapat ditarik dan disetor setiap waktu.³³ Dengan prinsip itu maka, nasabah atau pengguna tabungan tidak berhak mendapatkan keuntungan dari bank sebagai penyedia layanan. Namun, dalam waktu tertentu pihak bank akan memberikan hadiah kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. Kajian Pustaka

Penelitian ini diperkuat melalui beberapa penelitian terdahulu. Hubungan keterpengaruhan antar variabel X dan Y tidak jauh berbeda dengan penelitian sebelumnya. Dimana penelitian sebelumnya berperan sebagai perbandingan dan kemudahan dalam penulisan penelitian ini.

³¹ Sheilamida Nanda Muhaeni et al., “Analisis Penerapan Strategi Pemasaran Produk Tabungan Easy Wadiah,” *MJSE: Musyarakah: Journal of Sharia Economics*, Volume 2, Nomor 1, (2022), 32.

³² Suhailatun Nafisah and Ahmad Perdana Indra, “Minat Nasabah Terhadap Tabungan Easy Wadiah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Marelan,” *EBMA: Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, Volume 3, Nomor 1, (2022), 282.

³³ Lestari, Jalaludin, and Rinawati, “Praktek Tabungan Easy Wadiah Bank Syariah Indonesia Dalam Perspektif Fatwa No. 02/DSN-MUI/IV/2000,” 74.

Tabel 2.1
Studi Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Judul, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Joko Bagio Santoso (2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun)”	Hasil penelitian menunjukan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan juga loyalitas konsumen.	a) Membahas variabel yang sama yaitu kualitas produk dan kepuasan konsumen. b) Jenis penelitian yang digunakan kuantitatif. c) Menggunakan analisis regresi. d) Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. e) Aplikasi yang digunakan untuk menguji data adalah program SPSS.	Penggunaan judul penelitian yang berbeda. ³⁴
2.	Ismail Razak (2019) “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan”	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa variabel kualitas produk yang paling penting di dalam mendorong peningkatan kepuasan pelanggan, baik secara sendiri – sendiri maupun secara bersama-sama, artinya	a) Membahas variabel yang sama yaitu kualitas produk dan kepuasan konsumen. b) Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. c) Menggunakan analisis regresi. d) Teknik	Penggunaan judul penelitian yang berbeda. ³⁵

³⁴ Santoso, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun).”

³⁵ Ismail Razak, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Volume 7, Nomor 2, (2019), 1–14.

		kualitas produk yang mencerminkan kesesuaian aqua berstandar mutu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang mencerminkan pelanggan tetap setia, terpenuhi harapan.	pengumpulan data menggunakan kuesioner. e) Aplikasi yang digunakan untuk menguji data adalah program SPSS.	
3.	Eri Riskawati (2020) yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Herbal Penawar Al – Wahida (HPA) Di Kota Jambi”	Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat sifat keeratan hubungan yang cukup kuat dan bernilai positif antara harga dan kualitas produk dengan kepuasan konsumen. Selain itu, juga diperoleh bahwa masing – masing variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.	a) Membahas variabel yang sama yaitu kualitas produk dan kepuasan konsumen. b) Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. c) Menggunakan analisis regresi. d) Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. e) Aplikasi yang digunakan untuk menguji data adalah program SPSS.	Penggunaan judul penelitian yang berbeda. ³⁶
4.	Nelli Rizayanti (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa dua variabel bebas	a) Membahas variabel yang sama yaitu kualitas produk	Penggunaan judul penelitian yang berbeda. ³⁷

³⁶ Eri Riskawati, “Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Herbal Penawar Al - Wahida (HPA) Di Kota Jambi” Skripsi (Jambi: Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin, 2020).

³⁷ Nelli Rizayanti, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Socolatte Di Pidie Jaya” Skripsi (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2021).

	dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Socolatte Di Pidie Jaya”	yaitu kualitas produk dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.	dan kepuasan konsumen. b) Menggunakan metode pendekatan kuantitatif. c) Menggunakan analisis regresi. d) Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. e) Aplikasi yang digunakan untuk menguji data adalah program SPSS.	
5.	Natasya Pricillia Tamon, W. S. Manoppo, Lucky F. Tamengkel (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. DEFMEL Leilem”	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa variabel kualitas produk memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan konsumen.	a) Membahas variabel yang sama yaitu kualitas produk dan kepuasan konsumen. b) Jenis penelitian yang digunakan pendekatan kuantitatif. c) Menggunakan analisis regresi. d) Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. e) Aplikasi yang digunakan untuk menguji data adalah program SPSS.	Penggunaan judul penelitian yang berbeda. ³⁸

³⁸ Natasya Priscilia Tamon, W. S. Manoppo, and Lucky F. Tamengkel, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. DEFMEL Leilem,” *Productivity*, Volume 2, Nomor 4, (2021), 309–314.

6.	Nikie Hartadi dan Nur Elfi Husda (2020) “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Tanjung Uncang Di Kota Batam”	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa bahwa variabel kualitas produk memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan bersama-sama memiliki efek simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tanjung Uncang di Kota Batam.	a) Membahas variabel yang sama yaitu kualitas produk dan kepuasan konsumen. b) Jenis penelitian yang digunakan kuantitatif. c) Menggunakan analisis regresi. d) Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. e) Aplikasi yang digunakan untuk menguji data adalah program SPSS.	Penggunaan judul penelitian yang berbeda. ³⁹
7.	Dwi Retno (2020) “Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Studio Fotografi Calista Yogyakarta”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat kepuasan,	a) Membahas variabel yang sama yaitu kualitas produk dan kepuasan konsumen. b) Jenis penelitian yang digunakan pendekatan kuantitatif.	Penggunaan judul penelitian yang berbeda. ⁴⁰

³⁹ Nikie Hartadi and Nur Elfi Husda, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Tanjung Uncang Di Kota Batam,” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, Volume 8, Nomor 3, (2020), 34–43.

⁴⁰ Dwi Retno, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Studio Fotografi Calista Yogyakarta,” *Jurnal Tata Kelola Seni*, Volume 6, Nomor 1, (2020), 53–65.

		sedangkan persepsi harga tidak signifikan karena, apabila suatu produk memiliki kualitas bagus maka secara langsung konsumen tidak mempermasalahk an harga dan tidak mempengaruhi kepuasan konsumen.	c) Menggunakan analisis regresi. d) Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. e) Aplikasi yang digunakan untuk menguji data adalah program SPSS.	
8.	Ivantan, Aris Ariyanto dan Purwanti (2020) “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Syariah X”	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara simultan didapatkan kualitas pelayanan, kualitas produk dan nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Syariah X.	a) Membahas variabel yang sama yaitu kualitas produk dan kepuasan konsumen. b) Jenis penelitian yang digunakan pendekatan kuantitatif. c) Menggunakan analisis regresi. d) Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. e) Aplikasi yang digunakan untuk menguji data adalah program SPSS.	Penggunaan judul penelitian yang berbeda. ⁴¹
9.	Aan Muhammad Ferdian (2021) “Pengaruh	Hasil dari penelitian ini adalah variabel	a) Membahas tentang variabel yang sama yaitu	Penggunaan judul penelitian yang berbeda. ⁴²

⁴¹ Ivantan, Ariyanto, and Purwanti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Syariah X.”

	Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah (Studi Pada BRI Syariah KC Banda Aceh)”	kualitas pelayanan dan biaya administrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan faedah.	biaya administrasi dan kepuasan konsumen. b) Menggunakan jenis penelitian yang sama yaitu penelitian kuantitatif. c) Menggunakan analisis regresi. d) Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. e) Aplikasi yang digunakan untuk menguji data adalah program SPSS.	
10.	Slamet Widodo (2021) “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Molivia Café (Studi Kasus Pada Konsumen Molivia Café, Jalan H.M. Joni, Teladan Timur, Kota Medan)”	Hasil penelitian menunjukan bahwa: a) Variabel kualitas produk dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. b) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan	a) Membahas tentang variabel yang sama yaitu kualitas produk dan kepuasan konsumen. b) Menggunakan jenis penelitian yang sama yaitu penelitian kuantitatif. c) Menggunakan analisis regresi. d) Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.	Penggunaan judul penelitian yang berbeda. ⁴³

⁴² Ferdian, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah (Studi Pada BRI Syariah KC Banda Aceh).”

⁴³ Slamet Widodo, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Molivia Cafe (Studi Kasus Pada Konsumen Molivia Cafe, Jalan H.M. Joni, Teladan Timur, Kota Medan),” *Jurnal ManajemenTools*, Volume 13, Nomor 1, (2021), 101–122.

		terhadap kepuasan konsumen.	e) Aplikasi yang digunakan untuk menguji data adalah program SPSS.	
11.	Binti Khoiriyah (2022) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung”	Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan biaya administrasi tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	a) Membahas variabel yang sama yaitu kepuasan konsumen. b) Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. c) Menggunakan analisis regresi. d) Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket. e) Aplikasi yang digunakan untuk menguji data adalah program SPSS.	Penggunaan judul penelitian yang berbeda. ⁴⁴
12.	Yulindawati, Ismail Rasyid Ridla Tarigan dan Aan Muhammad Ferdian (2022) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi	Hasil penelitian menunjukan bahwa: a) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan	a) Membahas tentang variabel yang sama yaitu biaya administrasi dan kepuasan konsumen. b) Menggunakan jenis penelitian yang sama yaitu	Penggunaan judul penelitian yang berbeda. ⁴⁵

⁴⁴ Binti Khoiriyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung,” Skripsi (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2022).

⁴⁵ Yulindawati, Tarigan, and Ferdian, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah Pada BRI Syariah Cabang Banda Aceh.”

	Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah Pada Bri Syariah Cabang Banda Aceh”.	nasabah pada Bank BRI Syariah KC Banda Aceh. b) Biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KC Banda Aceh. c) Kualitas pelayanan dan biaya administrasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	penelitian kuantitatif. c) Menggunakan analisis regresi. d) Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. e) Aplikasi yang digunakan untuk menguji data adalah program SPSS.	
13.	Wahibur Rokhman (2022) “Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus”	Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel angsuran dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan. Sementara biaya tidak berpengaruh	a) Membahas tentang variabel yang sama yaitu kepuasan konsumen. b) Menggunakan jenis penelitian yang sama yaitu penelitian kuantitatif. c) Menggunakan analisis regresi. d) Teknik pengumpulan data	Penggunaan judul penelitian yang berbeda. ⁴⁶

⁴⁶ Rokhman, “Pengaruh Biaya, Angsuran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT Di Kabupaten Kudus.”

		signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan.	menggunakan kuesioner. e) Aplikasi yang digunakan untuk menguji data adalah program SPSS.	
14.	Ivo Selvia Agusti dan Yogaswara Verano (2022) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (KFC Arjuna Medan Perjuangan)”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.	a) Membahas tentang variabel yang sama yaitu kualitas produk dan kepuasan konsumen. b) Menggunakan jenis penelitian yang sama yaitu penelitian kuantitatif. c) Menggunakan analisis regresi. d) Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. e) Aplikasi yang digunakan untuk menguji data adalah program SPSS.	Penggunaan judul penelitian yang berbeda. ⁴⁷
15.	Ria Siti Aisyah dan Meylani Tuti (2022) “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Dengan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan persepsi harga memiliki	a) Membahas tentang variabel yang sama yaitu kepuasan konsumen. b) Menggunakan jenis penelitian yang sama yaitu	Penggunaan judul penelitian yang berbeda. ⁴⁸

⁴⁷ Ivo Selvia Agusti and Yogaswara Verano, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (KFC Arjuna Medan Perjuangan),” *Niagawan*, Volume 11, Nomor 1, (2022), 37–42.

⁴⁸ Ria Siti Aisyah and Meylani Tuti, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Dengan Kepuasan Pelanggan Di Restoran Joe’s Grill Swiss Bell-Hotel Mangga Besar,” *Jurnal Manajemen Bisnis*, Volume 25, Nomor 2, (2022), 168–179.

	Kepuasan Pelanggan Di Restoran <i>Joe's Grill Swiss Bell – Hotel Mangga Besar</i> ”	pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.	penelitian kuantitatif. c) Menggunakan analisis regresi. d) Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. e) Aplikasi yang digunakan untuk menguji data adalah program SPSS.	
--	---	---------------------------------------	--	--

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah narasi yang dibuat secara sistematis serta menggunakan teori yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Kerangka berpikir bisa digunakan sebagai dasar pemikiran dari penelitian yang disinergikan dari berbagai fakta, observasi dan studi kepustakaan.⁴⁹ Kerangka berpikir dianggap sebagai pemaparan sementara yang sifatnya dapat diterima oleh akal dan sistematis mengenai gejala yang sedang dikaji.⁵⁰ Kerangka berpikir bersifat operasional yang diturunkan dari satu atau lebih teori atau dari beberapa pernyataan yang logis. Dalam penalaran yang logis mencirikan ketika memecahkan masalah penelitian menggunakan cara berpikir secara ilmiah atau didasarkan logika. Biasanya *conceptual*

⁴⁹ Tarjo, *Metodologi Penelitian Administrasi* (Aceh: Syiah Kuala University Press, 2021), 21.

⁵⁰ Nani Widiawati, *Metodologi Penelitian Komunikasi Dan Penyiaran Islam* (Tasikmalaya: Edu Publisher, 2020), 256.

framework disajikan dalam dua bentuk yaitu uraian dan bagan.⁵¹ Hal ini untuk memudahkan menemukan konsep serta pemahaman dalam penelitian.

Bank syariah melakukan suatu gerakan yaitu pemergeran antara tiga bank syariah menjadi satu induk bank syariah dengan nama Bank Syariah Indonesia. Penggabungan ini dilakukan untuk memperkuat kinerja perbankan syariah nasional dan bercita-cita menjadi pusat ekonomi dan keuangan syariah di dunia. Urgensi dilakukannya merger ini agar perbankan syariah menjadi inovatif, bermanfaat, dan lebih kuat sehingga menjadi penggerak pembangunan Indonesia dengan bekal potensi pasar syariah yang masih sangat besar sehingga tidak kalah bersaing dengan bank konvensional.⁵² Dengan adanya penggabungan ini menyebabkan perubahan struktur dari segala aspek. Seperti halnya penataan ulang kantor sehingga pelayanan secara fisik terbatas, errornya mesin ATM serta BSI *Mobile* yang terkadang *server*-nya *down* menyebabkan rasa tidak puas terhadap produk yang digunakan.

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh lima faktor yang perlu diperhatikan oleh semua lini industri diantaranya adalah kualitas produk, kualitas layanan, harga, biaya dan emosional.⁵³ Udin Lestiyono menjelaskan bahwa kualitas produk yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen.⁵⁴

⁵¹ Kadarudin, *Penelitian Di Bidang Ilmu Hukum (Sebuah Pemahaman Awal)* (Semarang: Formaci, 2021), 243.

⁵² Choni Dwi Nurita Wardana, Linda Kusumastuti, "Analisis Komparasi Kinerja Keuangan PT. Bank Syariah Indonesia Sebelum Dan Setelah Merger," *JATI: Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, Volume 1, Nomor 1, (2022), 79.

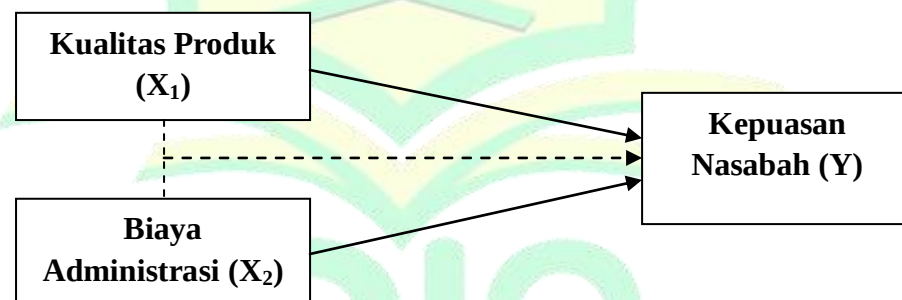
⁵³ Cesariana, Juliansyah, and Fitriyani, "Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran)," 214.

⁵⁴ Lestiyono, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen CV. Multi Usaha Raya Jepara," 78.

Aan Muhammad Ferdian juga mengatakan bahwa biaya administrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan.⁵⁵

Seperti yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah di atas, salah satu faktor penyebab permasalahan dalam kepuasan nasabah adalah faktor kualitas produk dan biaya administrasi. Hal ini akan menyebabkan rasa ketidaknyamanan nasabah. Suatu bank harus segera mengatasinya agar terhindar dari segala risiko seperti kehilangan kepercayaan nasabah. Karena nasabah merupakan salah satu aset berharga dan sumber dana utama bagi bank.

Dari penjelasan di atas dengan di dukung beberapa penelitian terdahulu, oleh karena itu peneliti mengembangkan kerangka berpikir seperti bagan di bawah ini:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Keterangan:

————> : Secara parsial

-----> : Secara simultan

⁵⁵ Ferdian, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah (Studi Pada BSI Syariah KC Banda Aceh)," 75.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara yang kebenarannya harus dibuktikan.⁵⁶ Hipotesis bisa dikatakan juga sebagai keterangan sementara atas penelitian yang sedang diamati oleh seorang peneliti.⁵⁷ Karena sifatnya masih sementara maka, hipotesis bisa saja diterima ataupun ditolak. Penerimaan dan penolakan hipotesis didasarkan atas data empiris yang dihasilkan cocok atau tidak. Dugaan dari hipotesis biasanya dinyatakan dalam bentuk “pernyataan”, dimana harus sinkron dengan rumusan masalah. Hipotesis dirumuskan atas dasar landasan teori atau tinjauan pustaka. Dalam penelitian ini hipotesis yang akan diujikan adalah:

a. Hipotesis pertama pengaruh X_1 terhadap Y

H_{01} : Kualitas produk tabungan *easy wadiah* tidak berpengaruh terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

H_{a1} : Kualitas produk tabungan *easy wadiah* berpengaruh terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

b. Hipotesis kedua pengaruh X_2 terhadap Y

H_{02} : Biaya administrasi tabungan *easy wadiah* tidak berpengaruh terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

⁵⁶ Dian Kusuma Wardani, *Pengujian Hipotesis* (Jombang: LPPM Universitas KH. A Wahab Hasbullah, 2020), 1.

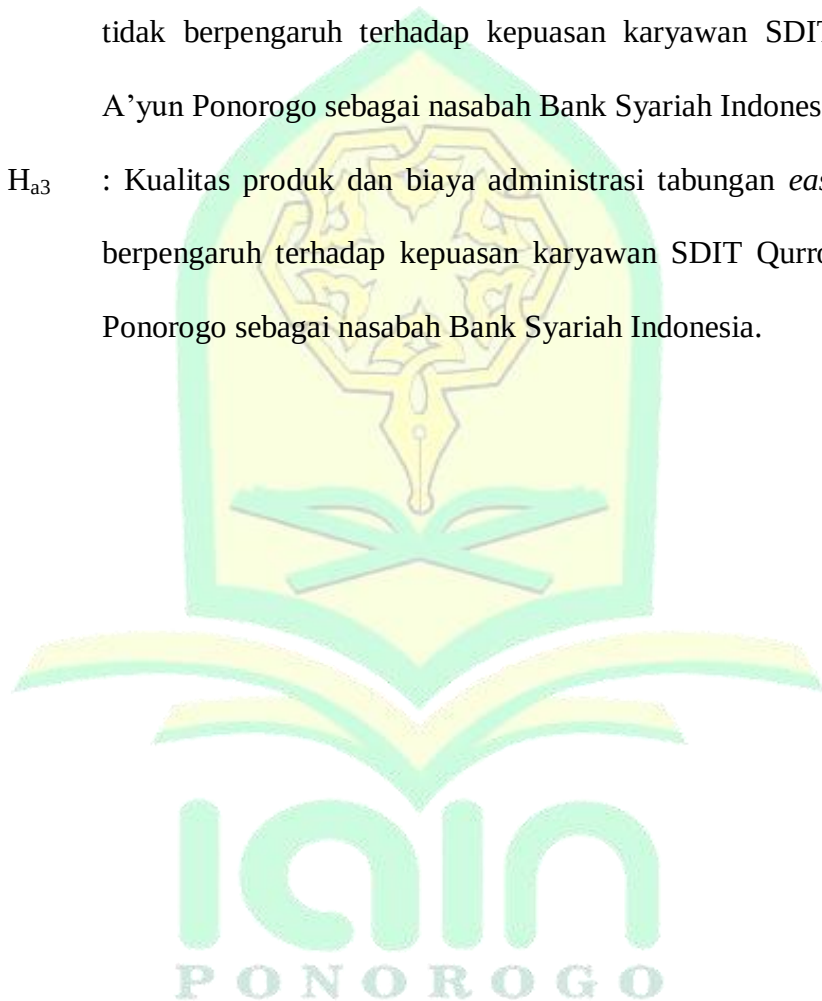
⁵⁷ Agung Edy Wibowo, *Metodologi Penelitian Pegangan Untuk Menulis Karya Ilmiah* (Cirebon: Insania, 2021), 72.

H_{a2} : Biaya administrasi tabungan *easy wadiah* berpengaruh terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

c. Hipotesis ketiga pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y

H_{03} : Kualitas produk dan biaya administrasi tabungan *easy wadiah* tidak berpengaruh terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

H_{a3} : Kualitas produk dan biaya administrasi tabungan *easy wadiah* berpengaruh terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yang artinya metode ini didasarkan pada filsafat *positivistic*. Walaupun metode kuantitatif dianggap sebagai metode yang sudah cukup lama (tradisional). Akan tetapi, metode ini dapat menemukan serta mengembangkan suatu iptek yang baru (*discovery*).¹ Metode ini juga sebagai metode ilmiah atau *scientific*, dimana telah memenuhi kaidah ilmiah yang konkret atau empiris, terukur, rasional, sistematis dan objektif. Dalam metode ini biasanya data penelitiannya berupa angka yang selanjutnya dianalisis menggunakan statistik. Penelitian ini bermaksud menganalisis pengaruh kualitas produk dan biaya administrasi terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo yang menjadi nasabah tabungan *easy wadiah* di Bank Syariah Indonesia.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel adalah sifat atau karakteristik dari objek (benda hidup ataupun mati) yang nilainya akan berubah menurut waktu yang berbeda dikarenakan ada faktor dan objek atau elemen yang lain.² Sedangkan menurut konsep penelitian, variabel penelitian adalah objek yang dikaji dalam sebuah

¹ Ismail Nurdin and Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 40.

² Zainatul Mufarrikoh, *Statistika Pendidikan (Konsep Sampling Dan Uji Hipotesis)* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), 7.

penelitian, dimana dapat diberi nilai baik berupa angka (variabel kuantitatif) atau berupa nilai mutu (variabel kualitatif). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua variabel penelitian yaitu variabel *independen* (bebas) dan variabel *dependen* (terikat), ditambah dengan definisi operasional.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian merupakan alat atau sifat atau nilai seseorang, objek atau kegiatan dengan varian yang telah ditentukan peneliti yang dipelajari sehingga dapat ditarik kesimpulan. Adapun variabel yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

a) Variabel *Independen* (Bebas)

Variabel *independen* merupakan variabel yang mungkin saja dapat mempengaruhi pada hasil tertentu, artinya variabilitas atau variasi dalam variabel *independen* diasumsikan dapat menjelaskan sebagian atau keseluruhan variasi dalam variabel *dependen*. Dalam bahasa statistik, variabel *independen* lazim dilambangkan dengan huruf kapital X .³ Pada penelitian ini, peneliti membahas dua variabel bebas yaitu:

- 1) kualitas produk
- 2) biaya administrasi.

b) Variabel *Dependen* (Terikat)

Variabel *dependen* yaitu variabel yang timbul karena telah terpengaruh oleh variabel *independen*. Perubahan yang terjadi pada variabel *dependen* ditentukan oleh besar kecilnya variabel *independen*, artinya variabel *dependen* hanya mendapat peluang sebesar koefisien

³ Augustinus Supratiknya, *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Dalam Psikologi* (Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2015), 11.

perubahan dari variabel *independen*. Variabel *dependen* hanya diamati variasinya saja dan dijadikan hasil hipotesis yang berasal dari variabel *independen*.⁴ Dalam penelitian ini peneliti membahas variabel terikat yaitu kepuasan nasabah.

c) Definisi Operasional

Definisi operasional bukan berasal dari lingkup teoritis, akan tetapi definisi yang berisi ukuran dari suatu variabel. Definisi operasional adalah bagian yang mendeskripsikan suatu konsep atau variabel sehingga indikator atau dimensinya dapat diukur dengan cara melihat.⁵

Tabel 3.1
Definisi Operasional

No.	Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Butir Soal	Sumber
1.	Kepuasan Nasabah (Y)	kepuasan konsumen merupakan ringkasan kondisi psikologi yang dihasilkan saat emosi yang meluap dengan harapan yang tidak sesuai serta dipertanyakan oleh berbagai perasaan yang timbul mengenai	Kepuasan pelanggan secara keseluruhan	1 – 2	Fandy Tjiptono, <i>Brand Management and Strategy</i> , (Yogyakarta : Andi, 2005).
			Dimensi kepuasan konsumen	3 – 4	
			Konfirmasi harapan	5 – 6	
			Minat beli ulang	7 – 8	
			Kesediaan untuk merekomendasikan	9 – 10	
			Ketidakpuasan konsumen ⁶	11 – 12	

⁴ Megasari Gusandra Saragih et al., *Metode Penelitian Kuantitatif: Dasar - Dasar Memulai Penelitian* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 45.

⁵ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi Dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2017), 97.

⁶ Tjiptono, *Brand Management and Strategy*, 174.

		konsumen yang telah menggunakan produk tersebut.			
2.	Kualitas Produk (X_1)	kualitas produk adalah kemampuan dari barang dalam memberikan kinerja atau hasil yang sesuai harapan bahkan dapat melebihi keinginan dari pelanggan.	Kinerja	13 – 14	Didik Gunawan, Aiga Dwi Pratiwi, and Yenni Arfah, <i>Keputusan Pembelian Skincare Safi Berbasis Media Marketing</i> , (Padang: PT Inovasi Pratama Internasional, 2022).
			Fitur	15 – 16	
			Kesesuaian dengan spesifikasi	17 – 18	
			Ketahanan	19 – 20	
			Keandalan	21 – 22	
			Kemampuan melayani	23 – 24	
			Estetika	25 – 26	
			Kualitas yang dipersepsikan ⁷	27 – 28	
3.	Biaya Administrasi (X_2)	Biaya administrasi adalah keseluruhan biaya yang terjadi akibat adanya fungsi administrasi.	Biaya bulanan	29 – 30	Aan Muhammad Ferdian, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah (Studi Pada BSI Syariah KC Banda Aceh),” Skripsi
			Biaya transfer	31 – 32	
			Biaya tarik tunai	33 – 34	
			Biaya cek saldo ⁸	35 – 36	

⁷ Gunawan, Pratiwi, and Arfah, *Keputusan Pembelian Skincare Safi Berbasis Media Marketing*, 20.

⁸ Ferdian, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah (Studi Pada BSI Syariah KC Banda Aceh),” 43.

					(Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2021).
--	--	--	--	--	---

C. Lokasi dan Periode Penelitian

Dalam penelitian ini, lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian yaitu SDIT Qurrota A'yun Ponorogo yang beralamatkan di Jalan Lawu No. 100 Hasanudin Nologaten Kecamatan Ponorogo Kabupaten Ponorogo Jawa Timur. Penulis melakukan studi pada karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo. Alasan peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas produk dan biaya administrasi tabungan *easy wadiah* terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.

D. Populasi dan Sampel

a) Populasi

Populasi merupakan daerah abstraksi yang mencakup objek atau subjek serta memiliki sifat atau karakteristik serta kualitas yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti untuk dikaji dan selanjutnya ditarik kesimpulan.⁹ Penelitian ini mengambil seluruh populasi karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo yang menjadi nasabah tabungan *easy wadiah* di Bank Syariah Indonesia yaitu 104 responden.¹⁰

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta, 2016), 80.

¹⁰ Dwi Purwanto, *Wawancara*, Ponorogo, 22 November 2022.

b) Sampel

Sampel adalah bentuk miniatur atau bagian dari populasi. Semua unit dari populasi harus bisa diambil sebagai unit sampel. Besar sampel harus mencukupi atau mewakili untuk menggambarkan populasi. Adapun beberapa parameter yang dapat menentukan keterwakilan sampel terhadap populasi diantaranya homogenitas populasi, besar sampel, *margin of error*, kecermatan memasukkan ciri-ciri populasi, statistika yang digunakan dalam analisis data.¹¹ Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan pengambilan datanya menerapkan metode *simple random sampling*. Metode atau teknik tersebut dilakukan dengan mengambil sampel dari suatu populasi secara random dan tidak memperhatikan tingkatannya.¹² Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:¹³

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian (penulis)

menggunakan kelonggaran ketelitian 5% atau 0,05

Sampel yang diperoleh dalam penelitian ini dengan perhitungan rumus slovin seperti dibawah ini:

¹¹ Eddy Roflin, Iche Andriyani Liberty, and Pariyana, *Populasi, Sampel, Variabel Dalam Penelitian Kedokteran* (Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2021), 11.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 85.

¹³ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 82.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{104}{1 + (104)(0,05)^2} \\
 &= \frac{104}{1 + (104)(0,0025)} \\
 &= \frac{104}{1 + 0,26} \\
 &= \frac{104}{1,26} \\
 &= 82,53
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus di atas, sampel yang akan digunakan sebanyak 83.

E. Jenis dan Sumber Data

a) Jenis Data

Peneliti menerapkan jenis penelitian kuantitatif yang akan menghasilkan beberapa temuan melalui beberapa langkah statistik atau cara lain dari pengukuran (kuantifikasi).¹⁴ Hasil data penelitian kuantitatif dapat berupa angka yang nantinya akan ditafsirkan menjadi tulisan yang menghubungkan dengan gejala yang diteliti. Jenis data yang digunakan adalah data primer, dimana peneliti menggunakan data yang diperoleh dari wawancara kepada narasumber dan mengumpulkan informasi dari responden dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dipilih.

b) Sumber Data

Sumber data penelitian kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang dideskripsikan ke dalam angka atau

¹⁴ I Made Laut Mertha Jaya, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Teori Penerapan Dan Riset Nyata* (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020), 6.

scoring.¹⁵ Penelitian ini bersumber dari data primer. Peneliti memperoleh data secara langsung dengan mengumpulkan data tanpa adanya perantara yaitu wawancara kepada narasumber dan kuesioner yang disebar. Oleh karena itu, peneliti akan menggunakan instrumen penelitian yang akan diberikan kepada karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo yang menjadi nasabah tabungan *easy wadiah* di Bank Syariah Indonesia. Karyawan tersebutlah yang akan menjadi subjek penelitian.

F. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data berhubungan dengan ketepatan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data di lapangan. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara merupakan keadaan atau kondisi tatap muka interpersonal, dimana satu orang (*interviewer*) mengajukan beberapa pertanyaan kepada satu orang yang ditanya (narasumber). Hal ini bertujuan untuk mendapatkan jawaban atas masalah yang sedang dikaji dalam suatu penelitian.¹⁶ Peneliti melakukan wawancara kepada kepala sekolah SDIT Qurrota A'yun Ponorogo serta beberapa pihak narasumber yang terkait dengan penelitian ini.

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner atau angket adalah beberapa pertanyaan tertulis yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi dari responden,

¹⁵ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2017), 142.

¹⁶ Fadhallah, *Wawancara* (Jakarta Timur: UNJ Press, 2021), 1.

dalam hal ini berupa laporan terkait informasi pribadinya atau hal – hal yang diketahui oleh responden.¹⁷ Kuesioner akan diberikan kepada karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo yang menjadi nasabah tabungan *easy wadiah* di Bank Syariah Indonesia. Peneliti menyebarkan kuesioner dengan alat bantu *google form* melalui media sosial *Whatsapp*. Kuesioner atau angket berisi tentang pengaruh variabel kualitas produk dan biaya administrasi terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo yang menjadi nasabah tabungan *easy wadiah* di Bank Syariah Indonesia. Skala pengukuran pada penelitian ini untuk menganalisis hubungan antar variabel adalah dengan menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala untuk mengukur sikap, pandangan dan pendapat seseorang mengenai gejala atau masalah yang ada dalam lingkup masyarakat.¹⁸ Peneliti memberikan empat pilihan alternatif jawaban dengan kode skor pada skala likert seperti dibawah ini:

Tabel 3.2 Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk melihat dan mengukur peristiwa alam maupun fenomena sosial yang sedang diamati.

¹⁷ Andi Susilawaty et al., *Epidemiologi Lingkungan* (Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), 95.

¹⁸ Aziz Alimul Hidayat, *Menyusun Instrumen Penelitian Dan Uji Validitas-Reliabilitas* (Surabaya: Health Books Publishing, 2021), 7.

Instrumen penelitian digunakan sebagai alat oleh seorang peneliti untuk mendapatkan, mengukur serta menganalisis data dari subjek atau sampel tentang topik atau masalah yang dikaji.¹⁹ Tujuan dari adanya instrumen penelitian yaitu untuk mengukur nilai dari suatu variabel yang dikaji. Oleh karena itu, jumlah alat yang digunakan untuk survei berdasarkan pada jumlah variabel serta instrumen yang telah diberikan skala. Kuesioner atau angket dalam penelitian ini terdiri dari 36 butir pernyataan tentang kualitas produk, biaya administrasi, dan kepuasan nasabah. Dengan indikator setiap variabel yaitu 8 indikator kualitas produk, 4 indikator biaya administrasi, dan 6 indikator kepuasan nasabah.

H. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu pengujian terhadap instrumen penelitian yang menunjukkan tingkat kebenaran suatu indikator variabel dalam pengumpulan data. Pengujian validitas diperlukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner atau instrumen sehingga menghasilkan hasil yang nyata data di lapangan.²⁰ Biasanya untuk menguji kevalidan instrumen menggunakan cara analisis item dengan mengkorelasikan skor tiap item jawaban dengan skor total item indikator yang telah diperoleh. Hasil r_{hitung} akan dibandingkan dengan r_{tabel} , dimana $df = n - 2$ dengan sig 0,05 (5%). Apabila $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka, dinyatakan

¹⁹ Heru Kurniawan, *Pengantar Praktis Penyusunan Instrumen Penelitian* (Yogyakarta: Deepublish, 2021), 1.

²⁰ Muhammad Yusuf and Lukman Daris, *Analisis Data Penelitian Teori Dan Aplikasi Dalam Bidang Perikanan* (Bogor: IPB Press, 2019), 50.

valid. Teknik yang digunakan dalam uji validitas adalah teknik korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2] [n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

r = Koefisien korelasi hubungan antara variabel X dan Y

n = Jumlah subjek yang diteliti

$\sum XY$ = Jumlah perkalian antara skor X dan skor Y

$\sum X$ = Jumlah skor X

$\sum Y$ = Jumlah skor Y

$\sum X^2$ = Jumlah dari kuadrat X

$\sum Y^2$ = Jumlah dari kuadrat Y

b. Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas yaitu pengujian terhadap instrumen angket atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian, sehingga informasi yang diperoleh dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data serta mampu mengungkapkan informasi yang sesungguhnya di lapangan. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana keandalan dari suatu instrumen penelitian dalam hal pengumpulan data. Reliabilitas akan menunjukkan bahwa instrumen tersebut konsisten dan efektif apabila digunakan untuk mengukur masalah yang sama pada waktu dan tempat yang berbeda. Uji reliabilitas dapat digunakan secara bersamaan pada

keseluruhan butir soal. Jika nilai Alpha > 0,60 maka, *reliable* dengan rumus sebagai berikut:²¹

$$r \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

r = Koefisien reliabilitas instrumen (*Cronbach's Alpha*)

n = Jumlah butir pertanyaan

1 = Bilangan konstanta

$\sum \sigma_b^2$ = Total varian butir

σ_t^2 = Skor total

I. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Teknik pengolahan data dan analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan IBM SPSS 22. Analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah analisis kuantitatif. Dan teknik analisis data tersebut menggunakan statistik.

a. Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil biasanya adalah model regresi yang menghasilkan estimasi linier atau memberi kepastian tidak bias yang terbaik dan konsisten. Secara teoritis, model regresi penelitian akan menghasilkan nilai parameter penduga yang sah apabila asumsi klasik terpenuhi.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian data untuk menguji variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal atau tidak dalam

²¹ Ibid., 57-58.

model regresi.²² Uji normalitas dapat diketahui menggunakan hasil dari uji *kolmogorov-smimov* (K-S) berupa angka probabilitas atau histogram. Hipotesis yang digunakan diantaranya:

H_0 = residual berdistribusi normal

H_a = residual tidak berdistribusi normal

Ketentuan dalam pengambilan keputusan suatu variabel menggunakan uji *kolmogorov-smimov* (K-S) adalah sebagai berikut:

- a) Jika besar probabilitas (nilai asymp.sig) > nilai signifikansi (0,05) maka, terima H_0 (residual berdistribusi normal).
- b) Sedangkan jika besar probabilitas (nilai asymp.sig) < nilai signifikansi (0,05) maka, tolak H_0 atau terima H_a (residual tidak berdistribusi normal).²³

2) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan hubungan linier antar variabel *independen* di dalam regresi berganda.²⁴ Uji Multikolinearitas dilakukan untuk menguji dalam model regresi yang terbentuk adakah korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel bebas (X) maka apabila terjadi hal tersebut dapat dinyatakan model regresi mengalami gejala multikolinearitas.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengetahui terjadinya multikolinieritas adalah dengan menggunakan *variance*

²² Nugroho, "Pengaruh Arus Kas Operasi Dan Laba Akuntansi Terhadap Return Saham (Studi Kasus Pada Perusahaan LQ-45 Di Bursa Efek Indonesia Periode 2013-2016)," 56.

²³ Agus Widarjono, *Analisis Multivariat Terapan: Dengan Program SPSS, AMOS Dan SMARTPLS* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015), 89-91.

²⁴ Ibid., 59.

inflation factor dan *tolerance* (VIF dan TOL). Jika semua nilai VIF pada variabel bebas < 10 maka, dikatakan tidak terdapat multikolinieritas serta apabila nilai TOL $> 0,1$ maka juga tidak terjadi multikolinieritas. Pengujian ini dilakukan untuk semua variabel bebas (X) dalam penelitian, apabila terdapat satu variabel mengalami gejala multikolinieritas maka dapat dipastikan data yang telah diambil terdapat kasus multikolinieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas memiliki arti bahwa varian dari variabel gangguan yang tidak stabil. Uji heteroskedastisitas adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya varian variabel pada model regresi yang tidak sama (konstan). Heteroskedastisitas sering ditemui dalam data *cross section* dikarenakan ketika menganalisis perilaku data dari waktu ke waktu maka fluktuasinya akan relatif stabil. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan Metode Glejser. Metode ini merupakan salah satu metode sederhana dan mudah untuk mendeteksi heteroskedastisitas yang dikembangkan oleh Glejser dengan melakukan regresi nilai absolut residual dengan variabel independennya. Apabila semua variabel *independen* mempunyai nilai signifikan $> 0,05$ maka, dapat diartikan bahwa tidak terjadi kasus heteroskedastisitas.²⁵

²⁵ Ibid., 70-71.

4) Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan suatu keadaan dimana residual yang diperoleh memiliki hubungan dengan residual lainnya. Metode yang digunakan untuk mengetahui gejala autokorelasi dengan metode Durbin-Watson atau dengan *run-test*. Metode Durbin-Watson adalah metode yang dikembangkan oleh Durbin-Watson yang tujuannya untuk mendeteksi masalah autokorelasi dengan memberikan perumpamaan bahwa variabel gangguan hanya tergantung dengan variabel gangguan sebelumnya (lag pertama) serta dikenal dengan model autoregresif tingkat pertama. Kriteria penentuan autokorelasi diantaranya:

- a) $0 < d < dL$ (ada autokorelasi positif)
- b) $dL < d < dU$ (tidak ada keputusan)
- c) $dU < d < 4 - dU$ (tidak ada autokorelasi positif/negatif)
- d) $4 - dU < d < 4 - dL$ (tidak ada keputusan)
- e) $4 - dL < d < 4$ (ada autokorelasi negatif).²⁶

Sedangkan metode *run-test* dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi > 0.05 maka tidak terjadi autokorelasi. Sebaliknya jika nilai signifikansi < 0.05 maka terjadi gejala autokorelasi. Uji asumsi klasik harus terpenuhi supaya dapat dilanjutkan untuk pengujian regresi. Bila tidak memenuhi salah satu uji asumsi klasik maka harus disembuhkan atau diperbaiki data yang akan digunakan.

²⁶ Ibid., 79-80.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda merupakan pengembangan dari model regresi linier sederhana, yaitu untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Perbedaannya yaitu apabila regresi linier sederhana, hanya digunakan satu variabel independen. Namun analisis regresi berganda menggunakan variabel independen lebih dari satu yang mempengaruhi satu variabel dependen. Regresi linier berganda dapat diketahui dengan rumus sebagai berikut:²⁷

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 \dots + \beta_n X_n$$

Dimana:

Y = Variabel Y

X₁ = Variabel X1

X₂ = Variabel X2

X₃ = Variabel X3

X_n = Variabel X ke.....n

β₁ dan β₂ = konstanta

c. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan perumusan mengenai suatu masalah yang dilakukan dengan langkah-langkah penyelidikan hipotesis. Uji hipotesis dilakukan untuk pengambilan keputusan yang didasarkan pada analisis data dari penelitian yang terkontrol maupun observasi. Tujuannya yaitu untuk menentukan dasar penelitian sehingga bukti dapat

²⁷ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS*, 1st ed. (Jakarta: Kencana, 2017), 301.

dikumpulkan, seperti halnya data yang digunakan untuk menarik hasil akhir tersebut ditolak maupun diterima keberadaannya.²⁸

1) Uji t

Pengujian t (parsial) bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel bebas ke variabel terikat secara sendiri dengan cara melihat hasil nilai *t-statistic* atau dengan nilai signifikansi, sehingga uji ini disebut uji t.²⁹

2) Uji F

Pengujian F (simultan) adalah pengujian untuk mengetahui keterkaitan semua variabel bebas ke variabel terikat. Disebut uji F dikarenakan uji ini dapat diketahui dengan cara melihat nilai *F-statistic* atau dengan melihat nilai signifikansi.³⁰

3) Koefisien Determinasi (*R Square*)

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengukur seberapa besar garis regresi sesuai dengan data yang sebenarnya. Koefisien determinasi ini mengukur persentase keseluruhan variasi dalam variabel terikat Y yang dijelaskan oleh variabel bebas di dalam garis regresi.³¹

²⁸ Widarjono, *Analisis Multivariat Terapan: Dengan Program SPSS, AMOS Dan SMARTPLS*, 17.

²⁹ Ibid., 19.

³⁰ Ibid., 17.

³¹ Ibid., 212.

BAB IV

PEMBAHASAN DAN ANALISA DATA

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Bank syariah mulai memposisikan diri sebagai jembatan dalam proses ekonomi terutama wilayah finansial yang halal.¹ Hal tersebut dikarenakan perbankan syariah di Indonesia mulai mengarah ke tahap yang lebih baik dan maju. Berbagai strategi dan juga perubahan sistem administrasi dilakukan agar pengembangan serta inovasi produk berhasil. Pemerintah juga ikut andil dalam hal ini yaitu dengan memberikan dukungan kepada BUMN untuk menggabungkan tiga bank yang dimilikinya. Tiga bank itu adalah Bank Mandiri Syariah (BMS), Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS), Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS).²

Pada tanggal 1 Februari 2021 bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H merupakan momen bersejarah diresmikannya penggabungan tiga bank syariah milik BUMN. Peresmian tersebut dilakukan oleh Presiden Republik Indonesia yaitu Bapak Joko Widodo. Hasil dari peleburan itu menghasilkan suatu perusahaan dengan nama Bank Syariah Indonesia.

¹ Yahya Faizal Ajib and Muhtadin Amri, "Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pedagang Pasar Dan Kaki Lima Menabung Di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo," *Sanjana: Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Syariah*, Volume 4, Nomor 2, (2022), 40.

² Maulida Nurhidayati and Novi Kurnia Cahyani, "Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna E - Channel Pada Nasabah BSI KCP Ponorogo," *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, Volume 1, Nomor 2, (2021), 147.

Peran yang ditanggung oleh Bank Syariah Indonesia sangat krusial yaitu sebagai upaya untuk mendorong perekonomian khususnya industri perbankan syariah di Indonesia sehingga memungkinkan peningkatan kinerja bank syariah secara nasional.³ Dan juga untuk mewujudkan cita-citanya menjadi pusat ekonomi dan keuangan syariah di dunia. Dalam konteks ini, Bank Syariah Indonesia menempati posisi penting untuk mencerminkan wajah lembaga keuangan syariah di Indonesia yang universal, modern, dan bermanfaat untuk semuanya.⁴

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a) Visi Bank Syariah Indonesia

“Top 10 Global Islamic Bank”

b) Misi Bank Syariah Indonesia

- 1) Memberikan akses alternatif keuangan syariah di Indonesia dengan melayani > 20 juta nasabah dan menjadi 5 bank teratas karena memiliki aset > 500 triliun dan nilai buku 50 triliun di tahun 2025.
- 2) Menjadi bank terkemuka yang memberikan nilai terbaik kepada pemegang saham dan masuk dalam jajaran 5 besar bank paling menguntungkan di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi yang kuat (PB > 2).

³ Nur Sulistiyaningsih and Shul Thanul Azkar, “Potensi Bank Syariah Indonesia (BSI) Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Nasional,” *AL-QANUN: Jurnal Pemikiran Dan Pembaharuan Hukum Islam*, Volume 24, Nomor 1, (2021), 37–38.

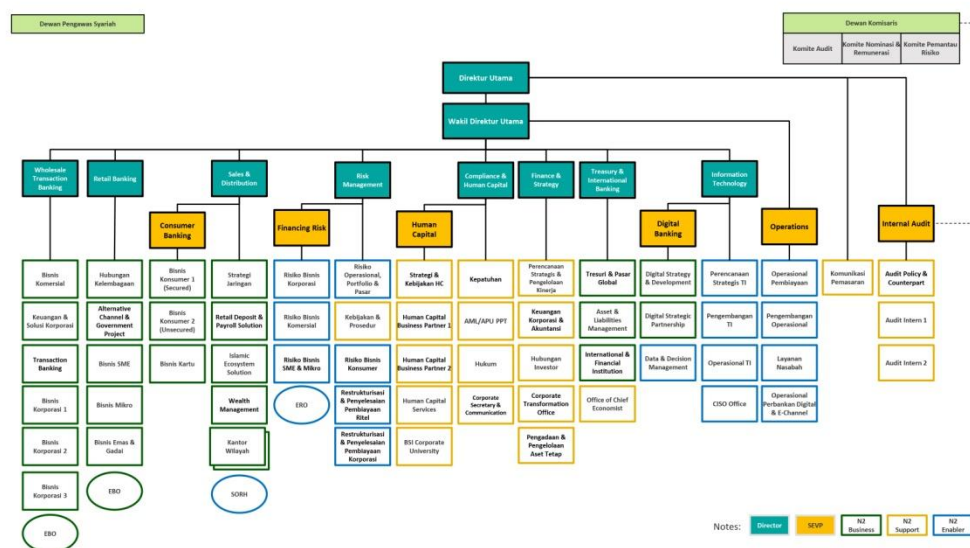
⁴ Bank Syariah Indonesia, “Tentang Kami - Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia,” dalam <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, (diakses pada tanggal 27 Januari 2023, jam 09.24).

- 3) Menjadi perusahaan kebanggaan dan pilihan talenta terbaik Indonesia. Hal ini karena perusahaan berdedikasi untuk mengembangkan karyawan dengan nilai-nilai yang kuat, memberdayakan masyarakat dan budaya kinerja tinggi.⁵

3. Identitas Perusahaan Bank Syariah Indonesia

Nama : PT. Bank Syariah Indonesia
 Alamat : Gedung The Tower Jalan Gatot Subroto No. 27
 Kelurahan Karet Semanggi, Kecamatan Setiabudi,
 Jakarta Selatan
 Website : <https://www.bankbsi.co.id>
 Telepon : 14040⁶

4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia

Sumber: <https://www.bankbsi.co.id>

⁵ Ibid.

⁶ Ibid.

a) Dewan Komisaris Bank Syariah Indonesia

Komisaris Utama atau Independen : Adiwarman Azwar Karim

Wakil Komisaris Utama atau : Muhammad Zainul Majid

Independen

Komisaris : - Suyanto
 - Masduki Baidlowi
 - Imam Budi Sarjito

- Sutanto
 - Nizar Ali

Komisaris Independen : - M. Arief Rosyid Hasan
 - Komaruddin Hidayat
 - Mohamad Nasir

b) Dewan Pengawas Syariah Bank Syariah Indonesia

Ketua : Dr. KH. Hasanudin, M. Ag.

Anggota : - Dr. H. Mohamad Hidayat
 - Dr. H. Oni Sahroni, MA.
 - Prof. Dr. KH. Didin Hafidhuddin, M. Sc.

c) Dewan Direksi Bank Syariah Indonesia

Direktur Utama : Hery Gunardi

Wakil Direktur Utama : Bob Tyasika Ananta

Direktur *Retail Banking* : Ngatari

Direktur Teknologi Informasi : Achmad Syafii

Direktur Keuangan dan Strategi : Ade Cahyo Nugroho

Direktur Penjualan dan Distribusi : Anton Sukarna
 Direktur Kepatuhan dan SDM : Tribuana Tunggadewi
 Direktur Manajemen Risiko : Tiwul Widyastuti
 Direktur *Wholesale Transaction* : Zaidan Novari

Banking

Direktur *Treasury and International* : Moh Adib⁷

Banking

5. Produk Tabungan *Easy Wadiah* Bank Syariah Indonesia

Tabungan *easy wadiah* adalah tabungan yang menggunakan sistem simpanan tanpa bagi hasil dengan akad (perjanjian) *wadiah yad dhamanah*. Akad *wadiah yad dhamanah* adalah suatu perjanjian yang membolehkan pihak bank untuk menggunakan dana titipan milik nasabah tanpa mengurangi nilainya.⁸ Kelebihan yang dimiliki produk ini diantaranya:

- a) Gratis biaya administrasi bulanan.
- b) Bebas biaya tarik tunai di seluruh ATM BSI dan ATM Bank Mandiri.
- c) Tidak ada biaya transaksi di semua EDC Bank Mandiri, seluruh EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan PRIMA.
- d) Transaksi mudah dengan *mobile banking* dan *internet banking*.

⁷ Ibid.

⁸ Shinta Maharani and Donni Lailatul Masruroh, "Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Simpanan Wadi'ah (Studi Pada BMT Hasanah Jabung Ponorogo)," *El Barka: Journal of Islamic Economics and Business*, Volume 1, Nomor 2, (2018), 159.

- e) Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA.
- f) Pembukaan rekening bisa secara *online*.

Syarat: KTP dan NPWP

Target segmen produk ini adalah PNS dan pegawai swasta, wiraswasta, ibu rumah tangga, nasabah *priority*, dan program penyaluran pemerintah yang disyaratkan tidak ada biaya administrasi bulanan. Adapun ongkos yang dibebankan kepada nasabah tabungan *easy wadiah* yaitu:

- 1) Setoran awalnya yaitu Rp 100.000 (Perorangan) dan Rp 1.000.000 (Non-perorangan)
- 2) Setoran minimum berikutnya sebesar Rp 50.000 (Via Teller) dan Rp 1 (Via *EChannel*)
- 3) Saldo minimum sebesar Rp 50.000
- 4) Biaya penutupan rekening sebesar Rp 20.000
- 5) Biaya administrasi:
 - a) Biaya bulanan
 - Silver: Gratis (GPN) dan Rp 1.000 (Visa)
 - Gold: Rp 1.000 (GPN) dan Rp 2.000 (Visa)
 - Platinum: Rp 2.000 (GPN) dan Rp 3.000 (Visa)
 - Priority: Gratis (Visa)

- b) Biaya tarik tunai di ATM Prima dan ATM Bersama sebesar Rp 7.500
 - c) Biaya transfer di jaringan ATM Prima dan ATM Bersama sebesar Rp 6.500
 - d) Biaya cek saldo di jaringan ATM Prima dan ATM Bersama sebesar Rp 4.000
- 6) Biaya *dormant account* sebesar Rp 5.000.⁹

B. Hasil Pengujian Instrumen

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan sebagai alat ukur akurat tidaknya suatu tes dalam memenuhi fungsi pengukurannya.. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Tes akan dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 5%. Sedangkan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (taraf $\alpha = 5\%$) maka, dikatakan elemen pernyataan tersebut tidak valid. Dalam penelitian ini jumlah yang digunakan untuk pengujian validitas sebanyak 40 responden, yang artinya $r_{tabel} = 0,312$. Hasil verifikasi adalah sebagai berikut:

- a) Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

No. Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi (r_{hitung})	Nilai r_{tabel}	Nilai Sig. (Sig. < 0,05)	Keterangan
X1.1	0,637	0,312	0,000	Valid
X1.2	0,658	0,312	0,000	Valid
X1.3	0,592	0,312	0,000	Valid
X1.4	0,552	0,312	0,000	Valid

⁹ Indonesia, “Tentang Kami - Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia.”

X1.5	0,732	0,312	0,000	Valid
X1.6	0,663	0,312	0,000	Valid
X1.7	0,631	0,312	0,000	Valid
X1.8	0,701	0,312	0,000	Valid
X1.9	0,535	0,312	0,000	Valid
X1.10	0,458	0,312	0,003	Valid
X1.11	0,531	0,312	0,000	Valid
X1.12	0,744	0,312	0,000	Valid
X1.13	0,731	0,312	0,000	Valid
X1.14	0,765	0,312	0,000	Valid
X1.15	0,762	0,312	0,000	Valid
X1.16	0,681	0,312	0,000	Valid

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Data tabel 4.1 terdiri dari 16 poin pernyataan mengenai kualitas produk. Dari seluruh poin pernyataan tersebut mempunyai nilai r_{hitung} yang lebih besar daripada r_{tabel} (0,312) dan nilai *sig.* kurang dari 0,05, artinya seluruh poin pernyataan variabel kualitas produk (X_1) dinyatakan valid.

b) Hasil Uji Validitas Biaya Administrasi

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Biaya Administrasi

No. Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi (r_{hitung})	Nilai r_{tabel}	Nilai Sig. (Sig. < 0,05)	Keterangan
X2.1	0,692	0,312	0,000	Valid
X2.2	0,677	0,312	0,000	Valid
X2.3	0,835	0,312	0,000	Valid
X2.4	0,868	0,312	0,000	Valid
X2.5	0,733	0,312	0,000	Valid
X2.6	0,881	0,312	0,000	Valid
X2.7	0,614	0,312	0,000	Valid
X2.8	0,902	0,312	0,000	Valid

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Data tabel 4.2 terdiri dari 8 poin pernyataan mengenai biaya administrasi. Dari seluruh poin pernyataan tersebut mempunyai nilai r_{hitung} yang lebih besar daripada r_{tabel} (0,312) dan nilai *sig.* kurang dari

0,05, artinya seluruh poin pernyataan variabel biaya administrasi (X_2) dinyatakan valid.

c) Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

No. Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi (r_{hitung})	Nilai r_{tabel}	Nilai Sig. (Sig. < 0,05)	Keterangan
Y.1	0,549	0,312	0,000	Valid
Y.2	0,764	0,312	0,000	Valid
Y.3	0,783	0,312	0,000	Valid
Y.4	0,692	0,312	0,000	Valid
Y.5	0,785	0,312	0,000	Valid
Y.6	0,802	0,312	0,000	Valid
Y.7	0,597	0,312	0,000	Valid
Y.8	0,671	0,312	0,000	Valid
Y.9	0,657	0,312	0,000	Valid
Y.10	0,771	0,312	0,003	Valid
Y.11	0,661	0,312	0,000	Valid
Y.12	0,676	0,312	0,000	Valid

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Data tabel 4.3 terdiri dari 12 poin pernyataan mengenai kepuasan nasabah. Dari seluruh poin pernyataan tersebut mempunyai nilai r_{hitung} yang lebih besar daripada r_{tabel} (0,312) dan nilai sig. kurang dari 0,05, artinya seluruh poin pernyataan variabel kepuasan nasabah (Y) dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Suatu instrumen memiliki reliabilitas baik atau mampu dipercaya jika koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) menunjukkan hasil *output* lebih dari 0,6. Pengujian reliabilitas hanya dapat dilakukan pada instrumen yang valid saja. Berikut ini adalah hasil *output* uji reliabilitas:

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batas	Interpretasi
Kualitas Produk (X1)	0,900	0,6	<i>Reliabel</i>
Biaya Administrasi (X2)	0,907	0,6	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	0,903	0,6	<i>Reliabel</i>

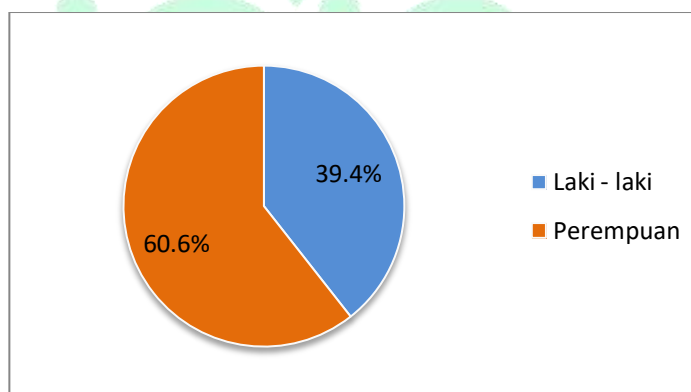
Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Data tabel 4.4 menunjukkan hasil bahwa dari uji reliabilitas pada kualitas produk (X_1) memiliki nilai 0,900, biaya administrasi (X_2) memiliki nilai 0,907 dan kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai 0,903. Dalam pengujian ini seluruh variabel penelitian mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 sehingga instrumen dapat diinterpretasikan *reliabel* atau terpercaya.

C. Hasil Pengujian Deskriptif

Data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari kuesioner atau angket yang disebar kepada karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia melalui *google form*. Dengan kriteria responden sebagai berikut:

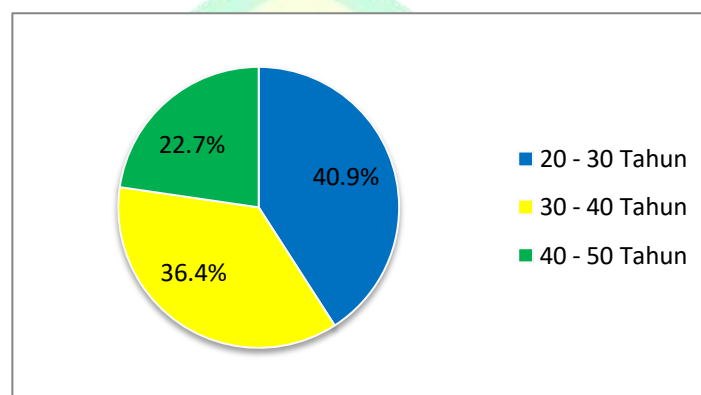
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (*Gender*)



Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data gambar 4.2 menunjukkan jumlah responden berdasarkan *gender* atau jenis kelamin. Diagram diatas memperlihatkan bahwa karyawan perempuan mendominasi dengan total 50 orang (persentase 60,6%). Sedangkan untuk karyawan laki – laki sejumlah 33 orang (persentase 39,4%).

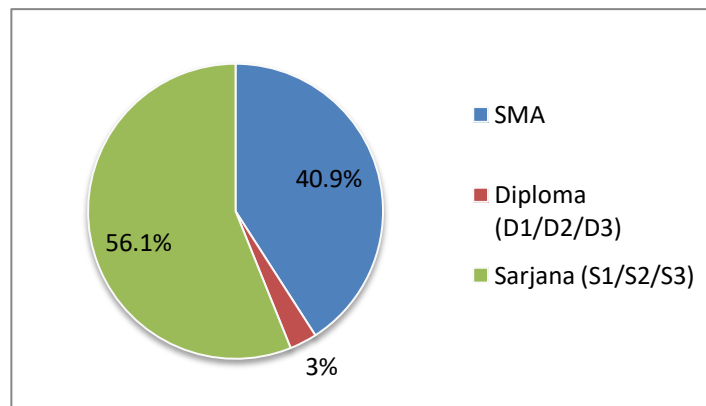
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia



Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia

Data gambar 4.3 menunjukkan jumlah responden berdasarkan usia atau umur. Diagram tersebut menginformasikan bahwa responden dengan rentang usia antara 20 – 30 tahun memiliki persentase paling banyak yaitu 40,9% (34 orang karyawan). Dalam urutan kedua ditempati oleh responden dengan rentang usia antara 30 – 40 tahun sejumlah 30 orang karyawan (36,4%). Dan untuk posisi terakhir diisi oleh responden dengan rentang usia antara 40 – 50 tahun dengan nilai persentase 22,7% (19 orang karyawan).

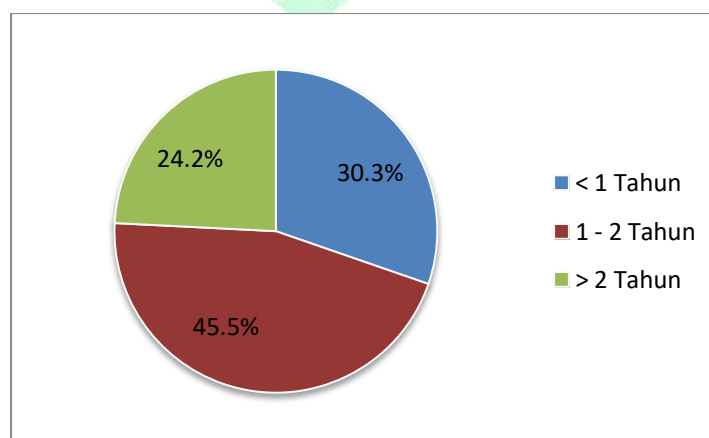
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Gambar 4.4 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Data gambar 4.4 menunjukkan jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhirnya. Dari diagram diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan terakhir sarjana mendominasi dengan nilai persentase 56,1% (47 orang karyawan). Di posisi kedua yaitu tingkat pendidikan terakhir karyawan dalam jenjang SMA sejumlah 34 orang (40,9%). Dan di urutan ketiga adalah tingkat pendidikan terakhir diploma dengan persentase 3% (2 orang karyawan).

4. Deskripsi Responden Berdasarkan Periode Menjadi Nasabah



Gambar 4.5 Data Responden Berdasarkan Periode Menjadi Nasabah

Data gambar 4.5 menunjukkan jumlah responden berdasarkan periode atau lama waktu menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Diagram tersebut memperlihatkan bahwa rata – rata responden disana sudah menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia selama 1 – 2 tahun dengan persentase 45,5% (38 orang karyawan). Sedangkan untuk responden yang menjadi nasabah kurang dari 1 tahun berjumlah 25 orang karyawan dengan nilai persentase 30,3%. Dan juga terdapat 20 orang karyawan (24,2%) yang menjadi nasabah selama lebih dari 2 tahun.

5. Deskripsi Variabel

Pengelompokan penilaian responden dimaksudkan untuk mengetahui masing – masing kuisioner, dengan melihat nilai rata – rata dinilai oleh responden dengan kriteria tinggi atau baik, cukup atau sedang, rendah atau buruk. Adapun pedoman kategorisasi rata – rata skor penilaian responden sebagai berikut:

Tabel 4.5 Kategorisasi Rata – rata Skor Penilaian Responden

Rata - rata	Kriteria
1,01 – 2,00	Rendah/ buruk
2,01 – 3,00	Cukup/ sedang
3,01 – 4,00	Tinggi/ baik

a. Deskripsi Variabel Kualitas Produk

Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kualitas Produk

No. Butir Pernyataan	Kategori Jawaban Responden				Rata - rata	Kriteria Penilaian Responden
	1	2	3	4		
X1.1	0	13	31	39	3,31	Tinggi/ baik
X1.2	0	5	55	23	3,22	Tinggi/ baik
X1.3	2	11	45	25	3,12	Tinggi/ baik
X1.4	2	12	44	25	3,11	Tinggi/ baik

X1.5	0	6	45	32	3,31	Tinggi/ baik
X1.6	0	6	50	27	3,25	Tinggi/ baik
X1.7	1	10	47	25	3,16	Tinggi/ baik
X1.8	1	5	54	23	3,19	Tinggi/ baik
X1.9	7	17	38	21	2,88	Cukup/ sedang
X1.10	4	11	45	23	3,05	Tinggi/ baik
X1.11	1	6	44	32	3,29	Tinggi/ baik
X1.12	0	8	47	28	3,24	Tinggi/ baik
X1.13	1	11	46	25	3,14	Tinggi/ baik
X1.14	0	6	44	33	3,33	Tinggi/ baik
X1.15	3	7	52	21	3,10	Tinggi/ baik
X1.16	1	12	48	22	3,10	Tinggi/ baik

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Indikator dari kualitas produk yaitu kinerja dari sebuah produk tabungan *easy wadiah* dinilai oleh responden tinggi atau baik dengan nilai rata – rata 3,31 dan 3,22.
- 2) Indikator dari kualitas produk yaitu fitur dari sebuah produk tabungan *easy wadiah* dinilai oleh responden tinggi atau baik dengan nilai rata – rata 3,12 dan 3,11.
- 3) Indikator dari kualitas produk yaitu kesesuaian dengan spesifikasi dari sebuah produk tabungan *easy wadiah* dinilai oleh responden tinggi atau baik dengan nilai rata – rata 3,31 dan 3,25.
- 4) Indikator dari kualitas produk yaitu ketahanan dari sebuah produk tabungan *easy wadiah* dinilai oleh responden tinggi atau baik dengan nilai rata – rata 3,16 dan 3,19.
- 5) Indikator dari kualitas produk yaitu keandalan dari sebuah produk tabungan *easy wadiah* dinilai oleh responden cukup atau sedang serta tinggi atau baik dengan nilai rata – rata 2,88 dan 3,05.

- 6) Indikator dari kualitas produk yaitu kemampuan melayani dari sebuah produk tabungan *easy wadiah* dinilai oleh responden tinggi atau baik dengan nilai rata – rata 3,29 dan 3,24.
- 7) Indikator dari kualitas produk yaitu estetika dari sebuah produk tabungan *easy wadiah* dinilai oleh responden tinggi atau baik dengan nilai rata – rata 3,14 dan 3,33.
- 8) Indikator dari kualitas produk yaitu kualitas yang dipersepsikan dari sebuah produk tabungan *easy wadiah* dinilai oleh responden tinggi atau baik dengan nilai rata – rata 3,10 dan 3,10.

Dari uraian diatas maka, dapat disimpulkan bahwa responden menilai tinggi atau baik pada indikator kesesuaian dengan spesifikasi dari sebuah produk tabungan *easy wadiah* dengan nilai rata – rata 3,31 dan 3,25.

b. Deskripsi Variabel Biaya Administrasi

Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Biaya Administrasi

No. Butir Pernyataan	Kategori Jawaban Responden				Rata - rata	Kriteria Penilaian Responden
	1	2	3	4		
X2.1	1	9	42	31	3,24	Tinggi/ baik
X2.2	3	9	53	18	3,04	Tinggi/ baik
X2.3	3	15	48	17	2,95	Cukup/ sedang
X2.4	5	20	35	23	2,92	Cukup/ sedang
X2.5	4	13	47	19	2,98	Cukup/ sedang
X2.6	5	21	36	21	2,88	Cukup/ sedang
X2.7	3	16	42	22	3,00	Tinggi/ baik
X2.8	7	18	40	18	2,83	Cukup/ sedang

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Indikator dari biaya administrasi yaitu biaya bulanan produk tabungan *easy wadiah* dinilai oleh responden tinggi atau baik dengan nilai rata – rata 3,24 dan 3,04.
- 2) Indikator dari biaya administrasi yaitu biaya transfer produk tabungan *easy wadiah* dinilai oleh responden cukup atau sedang dengan nilai rata – rata 2,95 dan 2,92.
- 3) Indikator dari biaya administrasi yaitu biaya tarik tunai produk tabungan *easy wadiah* dinilai oleh responden cukup atau sedang dengan nilai rata – rata 2,98 dan 2,88.
- 4) Indikator dari biaya administrasi yaitu biaya cek saldo produk tabungan *easy wadiah* dinilai oleh responden tinggi atau baik serta cukup atau sedang dengan nilai rata – rata 3,00 dan 2,83.

Dari uraian diatas maka, dapat disimpulkan bahwa responden menilai tinggi atau baik diantara indikator yang lain yaitu pada indikator biaya bulanan produk tabungan *easy wadiah* dengan nilai rata – rata 3,24 dan 3,04.

c. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah

Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah

No. Butir Pernyataan	Kategori Jawaban Responden				Rata - rata	Kriteria Penilaian Responden
	1	2	3	4		
Y.1	0	4	49	30	3,31	Tinggi/ baik
Y.2	0	4	50	29	3,30	Tinggi/ baik
Y.3	1	8	40	34	3,29	Tinggi/ baik
Y.4	1	6	51	25	3,20	Tinggi/ baik
Y.5	2	4	43	34	3,31	Tinggi/ baik

Y.6	2	5	38	38	3,35	Tinggi/ baik
Y.7	6	14	40	23	2,96	Cukup/ sedang
Y.8	1	16	45	21	3,04	Tinggi/ baik
Y.9	3	5	51	24	3,16	Tinggi/ baik
Y.10	2	8	49	24	3,14	Tinggi/ baik
Y.11	1	6	50	26	3,22	Tinggi/ baik
Y.12	0	4	42	37	3,40	Tinggi/ baik

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Indikator dari kepuasan yaitu merasa puas dari keseluruhan produk tabungan *easy wadiah* dinilai oleh responden tinggi atau baik dengan nilai rata – rata 3,31 dan 3,30.
- 2) Indikator dari kepuasan yaitu merasa puas akan kecepatan dan fasilitas dari produk tabungan *easy wadiah* dinilai oleh responden tinggi atau baik dengan nilai rata – rata 3,29 dan 3,20.
- 3) Indikator dari kepuasan yaitu kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan pada produk tabungan *easy wadiah* dinilai oleh responden tinggi atau baik dengan nilai rata – rata 3,31 dan 3,35.
- 4) Indikator dari kepuasan yaitu minat menggunakan kembali produk tabungan *easy wadiah* dinilai oleh responden cukup atau sedang serta tinggi atau baik dengan nilai rata – rata 2,96 dan 3,04.
- 5) Indikator dari kepuasan yaitu kesediaan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk tabungan *easy wadiah* karena keunggulannya dinilai oleh responden tinggi atau baik dengan nilai rata – rata 3,16 dan 3,14.

- 6) Indikator dari kepuasan yaitu kompalin saat merasakan produk tabungan *easy wadiah* tidak sesuai dengan yang diinginkan dinilai oleh responden tinggi atau baik dengan nilai rata – rata 3,22 dan 3,40.

Dari uraian diatas maka, dapat disimpulkan bahwa responden menilai tinggi atau baik pada indikator kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan pada produk tabungan *easy wadiah* dinilai oleh responden tinggi atau baik dengan nilai rata – rata 3,31 dan 3,35.

D. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Pengujian normalitas digunakan untuk mengetahui nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Penelitian ini menggunakan metode uji *Kolmogorov – Smirnov Test* dalam pengujiannya. Suatu data dapat dinyatakan berdistribusi normal jika nilai tingkat signifikansi $> 0,05$.

Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.86823446
Most Extreme Differences	Absolute	.093
	Positive	.093
	Negative	-.079
Test Statistic		.093
Asymp. Sig. (2-tailed)		.071 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa hasil uji normalitas mempunyai nilai signifikansi dari *Unstandardized Residual* sebesar 0,071. Nilai *sig.* sebesar $0,071 > 0,05$ maka, disimpulkan bahwa residual model regresi berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas dengan cara melihat besarnya nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance Value*. Jika nilai $VIF < 10$ serta *Tolerance Value* $> 0,1$ sehingga tidak terjadi kasus multikolinieritas.

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.990	2.931		2.726	.008		
	KUALITAS PRODUK	.615	.071	.777	8.703	.000	.659	1.517
	BIAYA ADMINISTRASI	-.030	.092	-.029	-.323	.748	.659	1.517

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa nilai *Tolerance Value* variabel kualitas produk dan biaya administrasi adalah 0,659 dengan nilai VIF 1,517. Nilai *Tolerance Value* kedua variabel $> 0,1$ dan nilai VIF nya < 10 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinieritas. Maka, asumsi non multikolinieritas terpenuhi.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan dalam model regresi atau *variance* dari residual satu ke lainnya tidak sama. Kriteria keputusan yang diambil pengujian heteroskedastisitas yaitu apabila nilai signifikan semua variabel *independen* $> 0,05$ varian residual *homogeny* (tidak terjadi kasus heteroskedastisitas).

Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Glejser
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.430	2.000		.715	.477
KUALITAS PRODUK	.013	.048	.037	.270	.788
BIAYA ADMINISTRASI	.000	.063	-.001	-.006	.996

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel kualitas produk adalah $0,788 > 0,05$ dan nilai signifikansi dari variabel biaya administrasi adalah $0,996 > 0,05$ maka, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap harga mutlak residual dan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Sehingga asumsi non heteroskedastisitas terpenuhi.

d) Uji Autokorelasi

Pengujian autokorelasi merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui hubungan korelasi antar residual pada periode ke t dengan

residual pada periode $t - 1$ (periode sebelumnya). Pengujian ini biasanya didasarkan pada nilai *Durbin Watson*, jika nilai $dU < dW < 4 - dU$ maka, tidak terjadi kasus autokorelasi pada model regresi.

Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi dengan *Durbin Watson*
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.761 ^a	.579	.569	2.904	1.475

a. Predictors: (Constant), BIAYA ADMINISTRASI, KUALITAS PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa besarnya nilai $dW = 1,475$. Untuk $n = 83$ dan $k = 2$ (kualitas produk dan biaya administrasi) nilai $dU = 1,696$ dan $dL = 1,600$ maka, $4 - dU = 4 - 1,696 = 2,304$. Karena $1,696 > 1,475 < 2,304 = dU > dW < (4 - dU)$ maka, masuk pada daerah ragu-ragu yang mengarah pada tidak ada keputusan. Dengan demikian metode *Durbin Watson* tidak memenuhi non autokorelasi maka, selanjutnya menggunakan metode lainnya seperti *Runs Test*.

Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi dengan *Runs Test*
Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-.30451
Cases < Test Value	41
Cases >= Test Value	42
Total Cases	83
Number of Runs	35
Z	-1.656
Asymp. Sig. (2-tailed)	.098

a. Median

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa nilai signifikansi dari *Unstandardized Residual* sebesar 0,098. Nilai $sig. = 0,098 > 0,05$

maka, disimpulkan bahwa tidak terjadi kasus autokorelasi serta asumsi non autokorelasi terpenuhi.

2. Uji Hipotesis

a) Uji Regresi Linier Berganda

Pengujian regresi linier berganda mempunyai tujuan untuk melihat pengaruh dari dua atau lebih variabel *independen* (X) terhadap variabel *dependen* (Y). Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam pengujian sebesar 95%, $\alpha = 0,05$ sesuai dengan standar statistik.

Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	7.990	2.931		2.726
	KUALITAS PRODUK	.615	.071	.777	8.703
	BIAYA ADMINISTRASI	-.030	.092	-.029	.748

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa nilai persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 - \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

$$Y = 7,990 + 0,615X_1 - 0,030X_2 + \varepsilon$$

Sehingga interpretasi dari persamaan regresi diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Konstanta (b_0) sebesar 7,990. Dengan kata lain, jika variabel *independen* yaitu kualitas produk dan biaya administrasi nol atau tidak ada maka, kepuasan nasabah adalah 7,990 satuan.

2) Koefisien (b_1) untuk variabel X_1 bernilai 0,615. Artinya variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Ini berarti bahwa kualitas produk yang lebih baik maka akan menaikkan kepuasan nasabah juga. Selanjutnya, peningkatan 1 unit kualitas produk menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,615 unit, dengan asumsi variabel lain tetap sama.

3) Koefisien (b_2) untuk variabel X_2 sebesar -0,030. Artinya variabel biaya administrasi berpengaruh negatif terhadap variabel kepuasan nasabah. Ini berarti bahwa kepuasan nasabah menurun seiring dengan meningkatnya biaya administrasi. Selanjutnya, kenaikan biaya administrasi sebesar 1 unit akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar 0,030 unit, dengan asumsi tidak ada perubahan pada variabel lain.

b) Uji t (Uji Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui variabel bebas (X) mempengaruhi variabel terikat (Y) secara individu. Pengambilan keputusan dalam uji t didasarkan pada nilai signifikansi yaitu apabila $sig. < 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka, terdapat pengaruh variabel X terhadap Y. Sedangkan apabila nilai $sig. > 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka, tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.

Rumus t_{tabel}

$$t_{tabel} = t(\alpha/2; n - k - 1) = t(0,025; 80) = 1,990$$

α = Tingkat kepercayaan 5% (0,05)

n = Jumlah sampel (dalam penelitian ada 83)

k = Jumlah variabel X (dalam penelitian ada 2)

Dari data tabel 4.10 dapat diketahui bahwa hasil pengujian t (parsial) sebagai berikut:

- 1) Nilai signifikansi X_1 terhadap Y adalah $0,000 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} 8,703 > t_{tabel} 1,990$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tolak H_{01} yang berarti terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Nilai signifikansi X_2 terhadap Y adalah $0,748 > 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} -0,323 < t_{tabel} 1,990$. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa gagal tolak H_{02} yang berarti tidak terdapat pengaruh biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah.

c) Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui variabel *independen* (X) memberikan pengaruh secara simultan terhadap variabel *dependen* (Y). Keputusan yang diambil dalam uji F didasarkan pada nilai signifikansi yaitu apabila *sig.* $< 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka, terdapat pengaruh variabel X terhadap Y. Sedangkan apabila nilai *sig.* $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka, tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.

Rumus F_{tabel}

$$F_{tabel} = F(k; n - k) = F(2; 81) = 3,111$$

n = Jumlah sampel (dalam penelitian ada 83)

k = Jumlah variabel X (dalam penelitian ada 2)

Tabel 4.15 Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	928.152	2	464.076	55.035	.000 ^b
Residual	674.595	80	8.432		
Total	1602.747	82			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), BIAYA ADMINISTRASI, KUALITAS PRODUK

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa nilai signifikansi dari uji F sebesar $0,000 < 0,05$ ($\alpha = 5\%$) dengan nilai $F_{hitung} 55,035 > F_{tabel} 3,111$ sehingga tolak H_{03} . Jadi, dapat disimpulkan variabel kualitas produk (X_1) dan biaya administrasi (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) secara simultan (bersama – sama).

d) Uji Koefisien Determinasi (*R Square*)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh atau besarnya variabilitas yang dapat dijelaskan oleh semua variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (*R Square*)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.761 ^a	.579	.569	2.904	1.475

a. Predictors: (Constant), BIAYA ADMINISTRASI, KUALITAS PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: SPSS Versi 22, 2023

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa nilai R yang diperoleh sebesar 0,761 menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan biaya

administrasi secara bersama – sama memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan nasabah. Sedangkan untuk nilai *R Square* yang ada pada tabel diatas sebesar 0,579, artinya variabel kualitas produk dan biaya administrasi mampu menjelaskan variabilitas atau variasi dari kepuasan nasabah sebesar 57,9% dan sisanya sebesar 42,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

E. Pembahasan

Bagian ini merupakan analisis atau interpretasi dari hasil yang diperoleh beberapa pengujian penelitian mengenai pengaruh variabel kualitas produk (X_1) dan biaya administrasi (X_2) tabungan *easy wadiah* terhadap kepuasan nasabah (Y) yang dilakukan oleh karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo selaku nasabah Bank Syariah Indonesia.

1. Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Easy Wadiah Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian t (parsial) menyatakan bahwa nilai t_{hitung} $8,703 > t_{tabel}$ $1,990$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan tolak H_{01} dan terima H_{a1} , dengan demikian dapat diasumsikan variabel kualitas produk (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Sedangkan hasil uji regresi linier berganda, nilai variabel X_1 sebesar 0,615 dapat diartikan bahwa variabel kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan nasabah. Artinya variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Ini berarti bahwa kualitas produk yang lebih baik maka akan menaikkan

kepuasan nasabah juga. Selanjutnya, peningkatan 1 unit kualitas produk menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,615 unit, dengan asumsi variabel lain tetap sama.

Kualitas produk adalah kapabilitas produk ketika memerankan fungsi dan tugasnya, hal ini mencakup semua dari ketahanan, keandalan, kesesuaian dengan persyaratan dan dimensi nilai produk lainnya.¹⁰ Produk bisa dikatakan sebagai atribut utama yang digunakan untuk mempengaruhi konsumen.¹¹ Apabila suatu perusahaan memberikan produk yang melebihi harapan konsumen maka, konsumen akan merasa puas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas produk tabungan *easy wadiah* memberikan pengaruh terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, perusahaan harus senantiasa memperhatikan produk tersebut agar sesuai dengan keinginan atau harapan nasabah. Seperti halnya pengoptimalan pelayanan transaksi fisik, penambahan fasilitas ATM, penanganan secara cepat dan tanggap atas *error*-nya mesin ATM dan *mobile banking*.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ismail Razak,¹² Dwi Retno,¹³ Ivantan, Aris Ariyanto,

¹⁰ Harjadi and Arraniri, *Experiential Marketing Dan Kualitas Produk Dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*, 34.

¹¹ Sjam and Andjarwati, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone (Studi Pada Pelanggan Smartphone Asus Zenfone 5 Di Surabaya)," 2.

¹² Razak, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan," 12.

¹³ Retno, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Studio Fotografi Calista Yogyakarta," 63.

Purwanti,¹⁴ Slamet Widodo,¹⁵ Ivo Selvia Agusti dan Yogaswara Verano¹⁶ yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Dari uraian tersebut disimpulkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Biaya Administrasi Tabungan *Easy Wadiah* Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian t (parsial) menyatakan bahwa nilai $t_{hitung} -0,323 < t_{tabel} 1,990$ dengan nilai signifikansi $0,748 > 0,05$. Sehingga dapat diartikan tolak H_{a2} dan terima H_{02} , dengan demikian dapat diasumsikan variabel biaya administrasi (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Sedangkan hasil uji regresi linier berganda, nilai variabel X_2 sebesar $-0,030$ dapat diartikan bahwa variabel biaya administrasi mempunyai pengaruh yang negatif terhadap variabel kepuasan nasabah. Artinya variabel biaya administrasi berpengaruh negatif terhadap variabel kepuasan nasabah. Ini berarti bahwa kepuasan nasabah menurun seiring dengan meningkatnya biaya administrasi. Selanjutnya, kenaikan biaya administrasi sebesar 1 unit akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar 0,030 unit, dengan asumsi tidak ada perubahan pada variabel lain.

¹⁴ Ivantan, Ariyanto, and Purwanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Syariah X," 420.

¹⁵ Widodo, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Molivia Cafe (Studi Kasus Pada Konsumen Molivia Cafe, Jalan H.M. Joni, Teladan Timur, Kota Medan)," 120.

¹⁶ Agusti and Verano, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (KFC Arjuna Medan Perjuangan)," 40.

Biaya administrasi adalah semua biaya yang muncul karena adanya fungsi administrasi. Misalnya biaya bulanan, transfer, tarik tunai dan cek saldo.¹⁷ Biaya administrasi yang rendah tentu menjadi kepuasan tersendiri bagi nasabah. Akan tetapi, hasil pengujian yang diperoleh biaya administrasi tabungan *easy wadiah* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan nasabah tidak terlalu memperdulikan biaya administrasi yang ada di tabungan *easy wadiah* Bank Syariah Indonesia. Walaupun nasabah terkena biaya ketika transfer sebesar Rp 6.500 dan tarik tunai sebesar Rp 7.500 di ATM bank lain, kepuasan nasabah pada posisi tetap atau konstan. Nasabah selaku karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo biasanya menggunakan produk tabungan *easy wadi'ah* untuk penerimaan gaji. Sedangkan beberapa dari mereka menggunakan produk tersebut untuk transaksi sesuai kebutuhan, misalnya seperti pembelian pulsa dan paket internet. Dengan demikian, nasabah akan jarang terkena biaya administrasi transfer, cek saldo dan biaya tarik tunai.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Binti Khoiriyah¹⁸ dan Wahibur Rokhman¹⁹ yang menyatakan bahwa biaya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, berbanding terbalik dengan penelitian Yulindawati, Ismail Rasyid Ridla Tarigan dan Aan Muhammad Ferdian yang

¹⁷ Ferdian, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah (Studi Pada BSI Syariah KC Banda Aceh)," 43.

¹⁸ Khoiriyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung," 75

¹⁹ Rokhman, "Pengaruh Biaya, Angsuran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT Di Kabupaten Kudus," 348

menunjukkan bahwa biaya administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.²⁰ Dari uraian tersebut disimpulkan bahwa variabel biaya administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Kualitas Produk dan Biaya Administrasi Tabungan *Easy Wadiah* Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan data yang diperoleh pada hasil pengujian F (simultan) menyatakan bahwa nilai $F_{hitung} 55,035 > F_{tabel} 3,111$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan tolak H_{03} dan terima H_{a3} , dengan demikian dapat diasumsikan variabel kualitas produk (X_1) dan biaya administrasi (X_2) tabungan *easy wadiah* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia (Y). Selanjutnya yaitu data tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai R yang diperoleh sebesar 0,761 menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan biaya administrasi tabungan *easy wadiah* secara bersama – sama memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia. Sementara nilai *R Square* sebesar 0,579, artinya variabel kualitas produk dan biaya administrasi tabungan *easy wadiah* mampu menjelaskan variabilitas atau variasi dari kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia

²⁰ Yulindawati, Tarigan, and Ferdian, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah Pada BRI Syariah Cabang Banda Aceh,” 44.

sebesar 57,9% dan sisanya sebesar 42,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan, pengujian data serta interpretasi hasil uji menggunakan *software* SPSS versi 22 maka, dapat ditarik kesimpulan diantaranya sebagai berikut:

1. Variabel kualitas produk tabungan *easy wadiah* (X_1) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Variabel biaya administrasi tabungan *easy wadiah* (X_2) tidak berpengaruh signifikan serta memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.
3. Variabel kualitas produk (X_1) dan biaya administrasi (X_2) tabungan *easy wadiah* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia. Dengan pengaruh dari nilai *R Square* sebesar 0,579, artinya variabel kualitas produk dan biaya administrasi tabungan *easy wadiah* mampu menjelaskan variabilitas atau variasi dari kepuasan karyawan SDIT Qurrota A'yun Ponorogo sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia sebesar 57,9% dan sisanya sebesar 42,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

B. Saran atau Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian diatas, adapun saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia

Diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas produk serta tetap mempertahankan kondisi biaya administrasi dalam semua produknya. Dengan begitu nasabah akan merasa nyaman dan puas dalam menggunakan berbagai produk yang ada di Bank Syariah Indonesia. Sehingga nantinya nasabah akan merekomendasikan produk tersebut kepada teman, saudara atau orang lain secara sukarela.

2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan bagi akademisi untuk terus dilakukan penelitian secara berlanjut dengan menggunakan variabel – variabel lainnya untuk pengembangan penelitian dan menambah referensi baru sebagai bahan perbandingan untuk referensi ilmu pengetahuan dan juga menambah wawasan baru yang dapat diterapkan di kehidupan sehari-hari.



DAFTAR PUSTAKA

- Agusti, Ivo Selvia, and Yogaswara Verano. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (KFC Arjuna Medan Perjuangan)." *Niagawan* 11, no. 1 (2022): 37–42.
- Aisyah, Ria Siti, and Meylani Tuti. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Dengan Kepuasan Pelanggan Di Restoran Joe's Grill Swiss Bell-Hotel Mangga Besar." *Jurnal Manajemen Bisnis* 25, no. 2 (2022): 168–179.
- Ajib, Yahya Faizal, and Muhtadin Amri. "Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pedagang Pasar Dan Kaki Lima Menabung Di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo." *Sanjana: Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Syariah* 4, no. 2 (2022): 36–48.
- Alhusain, Achmad Sani. "Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional." *Info Singkat: Bidang Ekonomi Dan Kebijakan Publik* 13, no. 3 (2021): 19–24.
- Andini, Umi Masta. "Pengaruh Biaya Administrasi, Bonus Lebaran, Dan Layanan Jemput Bola Terhadap Minat Nasabah Memilih Produk Si Fitri Pada BMT Harapan Ummat Sidoarjo." Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2018.
- Andrianto, and M. Anang Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah*. 1st ed. Surabaya: CV Penerbit Qiara Media, 2019.
- Arfah, Yenni. *Keputusan Pembelian Produk*. Padang: PT Inovasi Pratama Internasional, 2022.
- Arif, M. Nur Rianto Al. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Arifin, Muhammad Samsul. "Pengaruh Nilai Taksiran, Biaya-Biaya Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Emas Tunai Hebat (ETH) Di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo." Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2015.
- "Bank Syariah Indonesia." Accessed September 19, 2022. https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html.
- Bisri, Shohib. "Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Tulungagung Tahun 2015." Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2015.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Cesariana, Carmelia, Fadlan Juliansyah, and Rohani Fitriyani. "Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk

- Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran).” *JMPIS: Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3, no. 1 (2022): 211–224.
- Fadhallah. *Wawancara*. Jakarta Timur: UNJ Press, 2021.
- Ferdian, Aan Muhammad. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah (Studi Pada BSI Syariah KC Banda Aceh).” Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2021.
- Grace, Ernest, Onita Sari Siregae, Marto Silalahi, Marthin Hutler Ambarita, and Sudung Simatupang. “Harga Dan Kualitas Pelayanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Poltanesa* 23, no. 1 (2022): 35–44.
- Gunawan, Didik, Aiga Dwi Pratiwi, and Yenni Arfah. *Keputusan Pembelian Skincare Safi Berbasis Media Marketing*. Padang: PT Inovasi Pratama Internasional, 2022.
- Gunawan, Rachmat, and Deni Azhar. “Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen Pada Restoran Kopilao Puncak Bogor.” *Jurnal Visionida* 6, no. 1 (2020): 60–72.
- Harjadi, Didik, and Iqbal Arraniri. *Experiental Marketing Dan Kualitas Produk Dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*. Cirebon: Insania, 2021.
- Hartadi, Nikie, and Nur Elfi Husda. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Tanjung Uncang Di Kota Batam.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 8, no. 3 (2020): 34–43.
- Haryadi, Hendi. *Administrasi Perkantoran Untuk Manajer Dan Staf*. Jakarta: Visimedia, 2009.
- Hidayat, Aziz Alimul. *Menyusun Instrumen Penelitian Dan Uji Validitas-Reliabilitas*. Surabaya: Health Books Publishing, 2021.
- Indonesia, Bank Syariah. “BSI Tabungan Easy Wadiah - Produk Dan Layanan | Bank Syariah Indonesia.” Accessed November 6, 2022. <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-tabungan-easy-wadiah>.
- . “Tentang Kami - Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia.” Accessed September 19, 2022. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.
- Ivantan, Ivantan, Aris Ariyanto, and Purwanti Purwanti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Syariah X.” *Jurnal Ekonomi Efektif* 2, no. 3 (2020): 415–22.
- Jaya, I Made Laut Mertha. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Teori Penerapan Dan Riset Nyata*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020.
- Kadarudin. *Penelitian Di Bidang Ilmu Hukum (Sebuah Pemahaman Awal)*. Semarang: Formaci, 2021.

- Kashmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Persada, 2017.
- Keuangan, Otoritas Jasa. "Tentang Syariah." Accessed November 6, 2022. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/konsep-operasional-PBS.aspx>.
- Khoiriyah, Binti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung." Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2022.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2000.
- Kurniawan, Heru. *Pengantar Praktis Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish, 2021.
- Lestari, Sherlie Agneza Dwi, Jalaludin, and Rinawati. "Praktek Tabungan Easy Wadiah Bank Syariah Indonesia Dalam Perspektif Fatwa No. 02/DSN-MUI/IV/2000." *JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah)* 2, no. 1 (2022): 68–82.
- Lestiyono, Udin. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen CV. Multi Usaha Raya Jepara." Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2018.
- Maharani, Shinta, and Donni Lailatul Masruroh. "Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Simpanan Wadi'ah (Studi Pada BMT Hasanah Jabung Ponorogo)." *El Barka: Journal of Islamic Economics and Business* 1, no. 2 (2018): 155–179.
- Mastuki. "Menjadi Muslim, Menjadi Indonesia (Kilas Balik Indonesia Menjadi Bangsa Muslim Terbesar)." Accessed October 23, 2022. <https://kemenag.go.id/read/menjadi-muslim-menjadi-indonesia-kilas-balik-indonesia-menjadi-bangsa-muslim-terbesar-xmo8a>.
- Mufarrikoh, Zainatul. *Statistika Pendidikan (Konsep Sampling Dan Uji Hipotesis)*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020.
- Muhaeni, Sheilamida Nanda, Pathiriakalista Intan Apsari, Moh. Yusron, and Arin Setiyowati. "Analisis Penerapan Strategi Pemasaran Produk Tabungan Easy Wadiah." *MJSE: Musyarakah: Journal of Sharia Economics* 2, no. 1 (2022): 29–42.
- Nafisah, Suhailatun, and Ahmad Perdana Indra. "Minat Nasabah Terhadap Tabungan Easy Wadiah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Marelan." *EBMA: Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi* 3, no. 1 (2022): 281–288.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Nugroho, Rezza Winar. "Pengaruh Arus Kas Operasi Dan Laba Akuntansi Terhadap Return Saham (Studi Kasus Pada Perusahaan LQ-45 Di Bursa Efek Indonesia Periode 2013-2016)." Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta,

2018.

- Nurdin, Ismail, and Sri Hartati. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Nurhidayati, Maulida, and Novi Kurnia Cahyani. "Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna E - Channel Pada Nasabah BSI KCP Ponorogo." *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance* 1, no. 2 (2021): 146–157.
- Purwadinata, Subhan, and Ridolof Wenan Batilmurik. *Pengantar Ilmu Ekonomi Kajian Teoritis Dan Praktis Mengatasi Masalah Pokok Perekonomian*. Malang: Literasi Nusantara, 2020.
- Purwanto, Dwi. *Wawancara*. Ponorogo. 2022.
- Razak, Ismail. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* 7, no. 2 (2019): 1–14.
- Retno, Dwi. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Studio Fotografi Calista Yogyakarta." *Jurnal Tata Kelola Seni* 6, no. 1 (2020): 53–65.
- Riskawati, Eri. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Herbal Penawar Al - Wahida (HPA) Di Kota Jambi." Jambi: Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin, 2020.
- Rizayanti, Nelli. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Socolatte Di Pidie Jaya." Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2021.
- Roflin, Eddy, Iche Andriyani Liberty, and Pariyana. *Populasi, Sampel, Variabel Dalam Penelitian Kedokteran*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2021.
- Rokhman, Wahibur. "Pengaruh Biaya, Angsuran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT Di Kabupaten Kudus." *Iqtishadia* 9, no. 6 (2022): 326–351.
- Rufliansyah, Fahmi Firdaus, and Agus Hermani Daryanto Seno. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Rainbow Creative Semarang)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 9, no. 4 (2018): 389–401.
- Sa'adah, Lailatus. *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jombang: LPPM Universitas KH. A Wahab Hasbullah, 2020.
- Santoso, Joko Bagio. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun)." *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* 16, no. 1 (2019): 127–146.
- Saragih, Megasari Gusandra, Liharman Saragih, Johanes Wilfrid Pangihutan

- Purba, and Pawan Darasa Panjaitan. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dasar - Dasar Memulai Penelitian*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Sari, Ferrika. "Penyaluran Pembiayaan BSI Naik 11,5% Pada Kuartal I." Accessed November 6, 2022. <https://keuangan.kontan.co.id/news/penyaluran-pembiayaan-bsi-naik-115-pada-kuartal-i>.
- Septianingrum, Eis. "Pengaruh Biaya Administrasi Dan Religiusitas Terhadap Minat Menabung Dosen IAIN Metro Di Perbankan Syariah (Studi Kasus IAIN Metro)." Metro: IAIN Metro, 2020.
- Setiawati, Reni. *Wawancara*. Ponorogo. 2022.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS*. 1st ed. Jakarta: Kencana, 2017.
- Sjam, Achmad Rafif, and Anik Lestari Andjarwati. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone (Studi Pada Pelanggan Smartphone Asus Zenfone 5 Di Surabaya)." *Jurnal Ilmu Manajemen* 6, no. 1 (2018): 1–7.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta, 2016.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Sulistiyani, and Aditya Pratama. "Daya Tarik Produk UMKM Sebagai Tolak Ukur Kepuasan Konsumen." *Poltanesa* 23, no. 1 (2022): 27–34.
- Sulistiyarningsih, Nur, and Shul Thanul Azkar. "Potensi Bank Syariah Indonesia (BSI) Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Nasional." *AL-QANUN: Jurnal Pemikiran Dan Pembaharuan Hukum Islam* 24, no. 1 (2021): 33–58.
- Supratiknya, Augustinus. *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Dalam Psikologi*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2015.
- Suryani, Ade Irma. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru." Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2012.
- Susilawaty, Andi, Sigid Sudaryanto, Darwel, Salsabila Syafni Aulia, Wijayantono, Rimawati Aulia, Musfirah, et al. *Epidemiologi Lingkungan*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022.
- Suyatno, Thomas, Djuhaepah T. Marala, Azhar Abdullah, Johan Thomas Aponno, C. Tinon Yunianti Ananda, and H. A. Chalik. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2007.
- Tamon, Natasya Priscilia, W. S. Manoppo, and Lucky F. Tamengkel. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. DEFMELE Leilem." *Productivity* 2, no. 4 (2021): 309–314.
- Tarjo. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Aceh: Syiah Kuala University Press,

2021.

- Tjiptono, Fandy. *Brand Management and Strategy*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- . *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- . *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- Tjiptono, Fandy, and Candra Gregorius. *Pemasaran Strategik - Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif Hingga E-Marketing*. 3rd ed. Yogyakarta: CV. Andi, 2017.
- . *Service, Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016.
- Vekelita, Revi Maudy. “Yuk, Ketahui Apa Saja Produk Bank Syariah Indonesia! - Qoala Indonesia.” Accessed November 4, 2022. <https://www.qoala.app/id/blog/keuangan/tabungan/produk-bank-syariah-indonesia/>.
- Vita, Desi Ivana. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro IB: Implementasi Pada Akad Murabahah Di BRI Syariah KC Malang.” *JIEP* 19, no. 1 (2019): 14–24.
- Wardana, Linda Kusumastuti, Choni Dwi Nurita. “Analisis Komparasi Kinerja Keuangan PT. Bank Syariah Indonesia Sebelum Dan Setelah Merger.” *JATI: Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia* Vol 1, no. 1 (2022): 77–88.
- Wardani, Dian Kusuma. *Pengujian Hipotesis*. Jombang: LPPM Universitas KH. A Wahab Hasbullah, 2020.
- Wibowo, Agung Edy. *Metodologi Penelitian Pegangan Untuk Menulis Karya Ilmiah*. Cirebon: Insania, 2021.
- Widarjono, Agus. *Analisis Multivariat Terapan: Dengan Program SPSS, AMOS Dan SMARTPLS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015.
- Widiawati, Nani. *Metodologi Penelitian Komunikasi Dan Penyiaran Islam*. Tasikmalaya: Edu Publisher, 2020.
- Widodo, Slamet. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Molivia Cafe (Studi Kasus Pada Konsumen Molivia Cafe, Jalan H.M. Joni, Teladan Timur, Kota Medan).” *Jurnal ManajemenTools* 13, no. 1 (2021): 101–122.
- Widowati, Nuning. *3 Tabungan Cerdas Anak*. Jakarta: TransMedia Pustaka, 2015.
- Yudiana, Fetria Eka. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Edited by Mochlasin. 1st ed. Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2014.
- Yuliana, Via, and Erna Erawati. *Wawancara*. Ponorogo. 2022.
- Yulindawati, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, and Aan Muhammad Ferdian. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah Pada BRI Syariah Cabang Banda Aceh.” *JIMEBIS: Scientific Journal of Student Islamic Economics and Business* 3,

no. 1 (2016): 40–45.

Yusuf, Muhammad, and Lukman Daris. *Analisis Data Penelitian Teori Dan Aplikasi Dalam Bidang Perikanan*. Bogor: IPB Press, 2019.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Pada pertanyaan yang ada di bawah ini, Bapak/Ibu/Saudara/I dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan memberikan tanda centang (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia.

1. Nama Responden :
2. Nomor Telepon :
3. Jenis Kelamin : ☐ Laki – laki
☐ Perempuan
4. Usia : ☐ 20 – 30 tahun
☐ 30 – 40 tahun
☐ 40 – 50 tahun
5. Pendidikan Terakhir : ☐ SMA
☐ Diploma (D1/ D2/ D3)
☐ Sarjana (S1/ S2/ S3)
6. Berapa lama : ☐ Kurang dari 1 tahun
Bapak/Ibu/Saudara/I ☐ 1 – 2 tahun
menjadi nasabah ☐ Lebih dari 2 tahun
tabungan *easy wadiah*
Bank Syariah Indonesia



PETUNJUK PENGISIAN

Centang pada kolom jawaban penilaian yang sesuai dengan pilihan Anda!

- SS = Sangat Setuju (4)
- S = Setuju (3)
- TS = Tidak Setuju (2)
- STS = Sangat Tidak Setuju (1)

Contoh:

No.	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
Variabel		1	2	3	4
1.	Kinerja produk sesuai harapan responden.			v	

A. Variabel Kualitas Produk (X₁)

No.	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
Kinerja Produk		1	2	3	4
1.	Produk tabungan <i>easy wadiah</i> merupakan produk tabungan yang sesuai dengan keinginan nasabah.				
2.	Nasabah merasa puas dengan produk tabungan <i>easy wadiah</i> karena memiliki akad <i>yad dhamanah</i> (titipan).				
Fitur Produk		1	2	3	4
3.	Fitur – fitur yang ada dalam BSI <i>mobile</i> sesuai kebutuhan umum nasabah.				
4.	Adanya fitur yang tidak ada dalam BSI <i>mobile</i> .				
Kesesuaian Spesifikasi		1	2	3	4
5.	Tabungan <i>easy wadiah</i> memiliki fungsi yang sama seperti produk tabungan pada umumnya.				
6.	Tabungan <i>easy wadiah</i> sesuai prinsip syariah.				

Ketahanan Produk		1	2	3	4
7.	Produk tabungan <i>easy wadiah</i> sesuai dengan kondisi saat ini.				
8.	Produk tabungan <i>easy wadiah</i> secara teknis sesuai dengan pekerjaan nasabah.				
Keandalan Produk		1	2	3	4
9.	Nasabah dapat menggunakan produk ini untuk berbagai jenis transaksi.				
10.	Fasilitas dari produk ini seperti ATM dan BSI <i>mobile</i> sering mengalami <i>error</i> .				
Kemampuan melayani		1	2	3	4
11.	Transaksi fisik di kantor dilayani dengan baik dan ramah.				
12.	Nasabah dapat melakukan transaksi selama 24 jam secara tak terbatas.				
Estetika Produk		1	2	3	4
13.	Desain kartu ATM dan buku tabungan <i>easy wadiah</i> menarik.				
14.	Warna desain sesuai dengan ciri khas Bank Syariah Indonesia.				
Kualitas Persepsi		1	2	3	4
15.	Nasabah merasa kinerja produk tabungan <i>easy wadiah</i> sesuai harapan.				
16.	Nasabah puas ketika melakukan transaksi menggunakan produk tabungan <i>easy wadiah</i> .				

B. Variabel Biaya Administrasi (X₂)

No.	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
Biaya bulanan		1	2	3	4
1.	Nasabah puas karena tidak dibebankan biaya administrasi setiap bulannya.				
2.	Nasabah merasa keberatan terhadap adanya saldo yang mengendap sebesar Rp 50.000.				
Biaya transfer		1	2	3	4

3.	Nasabah puas terhadap biaya administrasi transfer antar bank melalui BI <i>fast</i> .				
4.	Nasabah merasa keberatan terhadap biaya administrasi transfer antar bank selain menggunakan BI <i>fast</i> .				
Biaya tarik tunai		1	2	3	4
5.	Nasabah puas karena tidak adanya biaya tarik tunai di ATM bank lain yaitu bank Mandiri.				
6.	Nasabah tidak nyaman terhadap biaya administrasi tarik tunai ATM bank lain selain bank Mandiri.				
Biaya cek saldo		1	2	3	4
7.	Nasabah tidak keberatan jika dibebankan biaya administrasi cek saldo ATM bank lain.				
8.	Nasabah merasa kurang puas ketika cek saldo di ATM bank lain tidak berhasil namun tetap dibebankan biaya administrasi.				

C. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
Kepuasan pelanggan secara keseluruhan		1	2	3	4
1.	Nasabah merasa produk tabungan <i>easy wadiah</i> sesuai kebutuhannya.				
2.	Nasabah merasa puas atas fasilitas dari produk tabungan <i>easy wadiah</i> .				
Dimensi kepuasan konsumen		1	2	3	4
3.	Nasabah merasa puas atas tidak adanya biaya administrasi setiap bulan.				
4.	Nasabah merasa puas atas performa dan layanan dari produk tabungan <i>easy wadiah</i> .				
Konfirmasi harapan		1	2	3	4

5.	Nasabah berharap produk tabungan <i>easy wadiah</i> memberikan kemudahan dalam bertransaksi.				
6.	Nasabah menginginkan peningkatan dari fasilitas produk tabungan <i>easy wadiah</i> .				
Minat beli ulang		1	2	3	4
7.	Nasabah sering melakukan transaksi melalui produk tabungan <i>easy wadiah</i> .				
8.	Nasabah selalu menyimpan dana pada produk tabungan <i>easy wadiah</i> .				
Kesediaan untuk merekomendasikan		1	2	3	4
9.	Nasabah berasumsi bahwa produk tabungan <i>easy wadiah</i> cocok digunakan untuk keluarganya.				
10.	Nasabah memiliki persepsi bahwa produk tabungan <i>easy wadiah</i> sesuai dengan orang yang berpendapatan rendah.				
Ketidakpuasan konsumen		1	2	3	4
11.	Keluhan nasabah segera ditanggapi dan ditangani.				
12.	Nasabah harus menunggu waktu lama untuk proses pembaharuan kartu ATM.				

Lampiran 2. Data Responden

	X1 (KUALITAS PRODUK)																X1 .T O T A L	(X2) BIAYA ADMINISTRASI								X2 .T O T A L	KEPUASAN NASABAH (Y)												Y. T O T A L
1	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	49	2	3	3	3	2	4	3	3	23	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	31
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	3	3	2	3	3	2	2	2	20	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	42
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	4	4	2	3	3	2	3	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
7	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	50	3	4	3	2	2	3	2	2	21	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	42
8	4	4	2	2	4	4	4	3	2	1	3	4	4	4	4	4	53	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	44
9	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	41	2	1	2	1	2	2	2	2	14	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	2	3	36
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	2	2	2	2	2	2	2	1	15	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	44
11	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	46	3	3	1	1	3	1	1	1	14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
13	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	55	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	41
14	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	33
15	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	51	2	2	2	2	3	2	2	2	17	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	40
16	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	48	3	3	2	2	3	3	3	3	22	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	39
17	2	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	51	2	3	3	2	3	2	3	2	20	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	42
18	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	1	2	4	3	3	4	41

19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48			
20	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	56	4	4	3	3	4	3	3	4	28	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	42	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	3	3	2	3	2	2	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36		
22	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	41	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	32		
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24		
24	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	47	3	3	2	4	2	3	3	4	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
25	4	3	3	3	4	4	2	2	1	1	4	4	3	3	3	3	47	2	1	1	1	1	1	4	1	12	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	40	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	59	4	3	3	2	2	2	2	2	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	46		
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
29	3	4	4	4	4	3	3	3	4	1	4	4	3	3	4	4	55	3	3	3	3	2	4	4	3	25	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	38
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
31	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	57	4	3	3	4	4	3	2	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	34
32	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	3	3	3	3	3	2	3	2	22	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	34
33	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	53	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	40	
34	2	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	2	39	2	2	2	3	3	2	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	31
35	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	59	3	3	3	3	4	3	4	3	26	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	41
36	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	40
37	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	4	4	4	3	3	56	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	42	
38	3	3	2	3	2	3	4	3	2	4	4	2	3	4	3	3	48	1	3	4	3	2	3	4	3	23	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	4	37	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	46	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3	37	
40	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	52	4	2	4	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
41	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	52	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	36	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	

67	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	51	3	4	3	4	3	4	4	3	28	3	3	1	4	2	3	4	3	3	3	3	4	36
68	4	3	3	4	3	4	2	3	1	3	3	3	2	4	3	2	47	3	3	4	3	4	4	2	3	26	3	4	3	4	1	3	2	3	4	3	3	3	36
69	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	1	3	49	4	3	3	4	3	3	4	4	28	4	3	3	2	3	4	3	3	4	1	4	3	37
70	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	50	3	4	4	4	3	3	3	3	27	3	3	4	2	3	3	1	4	3	3	3	4	36
71	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	54	4	3	3	4	3	4	3	4	28	4	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	4	38
72	4	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	51	4	3	3	4	4	2	4	2	26	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	40
73	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	52	4	3	3	2	4	1	3	2	22	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	37
74	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	52	3	3	3	3	4	4	4	3	27	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	42
75	3	2	1	3	4	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	1	40	4	3	2	2	1	2	1	2	17	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	38
76	4	4	4	1	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	53	4	3	4	2	3	4	4	3	27	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	43
77	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	53	3	4	3	3	4	3	4	4	28	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	42
78	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	54	4	3	4	3	3	3	3	3	26	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	40
79	4	3	3	3	4	3	4	3	1	3	3	2	4	3	3	2	48	3	3	2	2	1	2	2	1	16	4	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	4	36
80	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	54	4	3	3	4	3	3	3	4	27	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	43
81	4	4	1	3	4	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	2	46	4	3	2	1	1	2	2	2	17	4	3	3	2	3	4	1	2	3	3	3	4	35
82	4	4	3	1	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	42	3	3	3	2	4	1	3	1	20	2	3	4	3	3	3	1	2	3	3	1	3	31
83	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	48	3	3	2	3	3	2	3	2	21	4	3	4	3	3	3	1	1	3	2	3	3	33



Lampiran 3. Hasil Pengujian Melalui SPSS Versi 22

Uji Validitas dan Reliabilitas

Kualitas Produk (X₁)

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.TOTAL
X1.1 Pearson Correlation	1	.461**	.344*	.299	.597**	.579**	.259	.396*	.220	.104	.277	.597**	.360*	.431**	.492**	.246	.637**
Sig. (2-tailed)		.003	.030	.061	.000	.000	.106	.011	.172	.525	.083	.000	.022	.005	.001	.127	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.2 Pearson Correlation	.461**	1	.390*	.336*	.414**	.531**	.604**	.437**	.223	-.030	.472**	.501**	.419**	.288	.487**	.581**	.658**
Sig. (2-tailed)	.003		.013	.034	.008	.000	.000	.005	.166	.852	.002	.001	.007	.072	.001	.000	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.3 Pearson Correlation	.344*	.390*	1	.784**	.547**	.302	.225	.386*	.187	.194	.276	.520**	.206	.193	.487**	.179	.592**
Sig. (2-tailed)	.030	.013		.000	.000	.058	.163	.014	.247	.229	.085	.001	.203	.233	.001	.270	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.4 Pearson Correlation	.299	.336*	.784**	1	.504**	.257	.256	.372*	.069	.338*	.154	.391*	.192	.272	.359*	.157	.552**
Sig. (2-tailed)	.061	.034	.000		.001	.109	.111	.018	.674	.033	.342	.012	.235	.090	.023	.333	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.5 Pearson Correlation	.597**	.414**	.547**	.504**	1	.554**	.327*	.385*	.287	.019	.287	.667**	.543**	.535**	.605**	.443**	.732**
Sig. (2-tailed)	.000	.008	.000	.001		.000	.040	.014	.072	.906	.073	.000	.000	.000	.000	.004	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.6 Pearson Correlation	.579**	.531**	.302	.257	.554**	1	.199	.596**	.033	.177	.309	.569**	.399*	.577**	.564**	.477**	.663**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.058	.109	.000		.218	.000	.839	.276	.052	.000	.011	.000	.000	.002	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.7	Pearson Correlation	.259	.604**	.225	.256	.327*	.199	1	.398*	.283	.362*	.458**	.206	.619**	.496**	.384*	.460**	.631**
	Sig. (2-tailed)	.106	.000	.163	.111	.040	.218		.011	.077	.022	.003	.202	.000	.001	.014	.003	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.8	Pearson Correlation	.396*	.437**	.386*	.372*	.385*	.596**	.398*	1	.458**	.587**	.043	.369*	.338*	.525**	.552**	.414**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.011	.005	.014	.018	.014	.000	.011		.003	.000	.791	.019	.033	.001	.000	.008	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.9	Pearson Correlation	.220	.223	.187	.069	.287	.033	.283	.458**	1	.306	.371*	.277	.367*	.346*	.338*	.517**	.535**
	Sig. (2-tailed)	.172	.166	.247	.674	.072	.839	.077	.003		.055	.019	.084	.020	.029	.033	.001	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.10	Pearson Correlation	.104	-.030	.194	.338*	.019	.177	.362*	.587**	.306	1	-.025	.125	.327*	.488**	.250	.159	.458**
	Sig. (2-tailed)	.525	.852	.229	.033	.906	.276	.022	.000	.055		.879	.441	.039	.001	.120	.328	.003
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.11	Pearson Correlation	.277	.472**	.276	.154	.287	.309	.458**	.043	.371*	-.025	1	.359*	.433**	.380*	.338*	.443**	.531**
	Sig. (2-tailed)	.083	.002	.085	.342	.073	.052	.003	.791	.019	.879		.023	.005	.016	.033	.004	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.12	Pearson Correlation	.597**	.501**	.520**	.391*	.667**	.569**	.206	.369*	.277	.125	.359*	1	.526**	.602**	.621**	.486**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.012	.000	.000	.202	.019	.084	.441	.023		.000	.000	.000	.001	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.13	Pearson Correlation	.360*	.419**	.206	.192	.543**	.399*	.619**	.338*	.367*	.327*	.433**	.526**	1	.738**	.503**	.518**	.731**

	Sig. (2-tailed)	.022	.007	.203	.235	.000	.011	.000	.033	.020	.039	.005	.000		.000	.001	.001	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.14	Pearson Correlation	.431**	.288	.193	.272	.535**	.577**	.496**	.525**	.346*	.488**	.380*	.602**	.738**	1	.473**	.482**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.005	.072	.233	.090	.000	.000	.001	.001	.029	.001	.016	.000	.000		.002	.002	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.15	Pearson Correlation	.492**	.487**	.487**	.359*	.605**	.564**	.384*	.552**	.338*	.250	.338*	.621**	.503**	.473**	1	.605**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.001	.023	.000	.000	.014	.000	.033	.120	.033	.000	.001	.002		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.16	Pearson Correlation	.246	.581**	.179	.157	.443**	.477**	.460**	.414**	.517**	.159	.443**	.486**	.518**	.482**	.605**	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.127	.000	.270	.333	.004	.002	.003	.008	.001	.328	.004	.001	.001	.002	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.TOTAL	Pearson Correlation	.637**	.658**	.592**	.552**	.732**	.663**	.631**	.701**	.535**	.458**	.531**	.744**	.731**	.765**	.762**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	16



Biaya Administrasi (X₂)

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.TOTAL
X2.1 Pearson Correlation	1	.586**	.476**	.487**	.651**	.470**	.124	.537**	.692**
Sig. (2-tailed)		.000	.002	.001	.000	.002	.445	.000	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.2 Pearson Correlation	.586**	1	.595**	.450**	.485**	.529**	.117	.508**	.677**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.004	.002	.000	.472	.001	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.3 Pearson Correlation	.476**	.595**	1	.639**	.519**	.766**	.495**	.693**	.835**
Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.001	.000	.001	.000	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.4 Pearson Correlation	.487**	.450**	.639**	1	.603**	.775**	.576**	.822**	.868**
Sig. (2-tailed)	.001	.004	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.5 Pearson Correlation	.651**	.485**	.519**	.603**	1	.456**	.252	.615**	.733**
Sig. (2-tailed)	.000	.002	.001	.000		.003	.117	.000	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.6 Pearson Correlation	.470**	.529**	.766**	.775**	.456**	1	.612**	.834**	.881**
Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.003		.000	.000	.000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.7 Pearson Correlation	.124	.117	.495**	.576**	.252	.612**	1	.587**	.614**
Sig. (2-tailed)	.445	.472	.001	.000	.117	.000		.000	.000

[illegible]

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	8



Correlations

[illegible]

Y.3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.375* .017 40	.566** .000 40	1 40	.531** .000 40	.643** .000 40	.664** .000 40	.406** .009 40	.406** .009 40	.436** .005 40	.482** .002 40	.606** .000 40	.443** .004 40	.783** .000 40
Y.4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.502** .001 40	.579** .000 40	.531** .000 40	1 40	.673** .000 40	.588** .000 40	.247 .124 40	.205 .204 40	.465** .003 40	.402* .010 40	.398* .011 40	.408** .009 40	.692** .000 40
Y.5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.543** .000 40	.542** .000 40	.643** .000 40	.673** .000 40	1 40	.724** .000 40	.296 .064 40	.284 .076 40	.589** .000 40	.484** .002 40	.301 .059 40	.626** .000 40	.785** .000 40
Y.6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.351* .026 40	.621** .000 40	.664** .000 40	.588** .000 40	.724** .000 40	1 40	.375* .017 40	.368* .020 40	.471** .002 40	.652** .000 40	.385* .014 40	.570** .000 40	.802** .000 40
Y.7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.085 .603 40	.307 .054 40	.406** .009 40	.247 .124 40	.296 .064 40	.375* .017 40	1 40	.688** .000 40	.291 .069 40	.461** .003 40	.444** .004 40	.215 .182 40	.597** .000 40
Y.8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.328* .039 40	.429** .006 40	.406** .009 40	.205 .204 40	.284 .076 40	.368* .020 40	.688** .000 40	1 40	.321* .044 40	.573** .000 40	.564** .000 40	.328* .039 40	.671** .000 40
Y.9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.171 .292 40	.614** .000 40	.436** .005 40	.465** .003 40	.589** .000 40	.471** .002 40	.291 .069 40	.321* .044 40	1 40	.542** .000 40	.179 .269 40	.456** .003 40	.657** .000 40

Y.10	Pearson Correlation	.175	.642**	.482**	.402*	.484**	.652**	.461**	.573**	.542**	1	.408**	.597**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.279	.000	.002	.010	.002	.000	.003	.000	.000		.009	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y.11	Pearson Correlation	.451**	.411**	.606**	.398*	.301	.385*	.444**	.564**	.179	.408**	1	.375*	.661**
	Sig. (2-tailed)	.003	.008	.000	.011	.059	.014	.004	.000	.269	.009		.017	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y.12	Pearson Correlation	.355*	.354*	.443**	.408**	.626**	.570**	.215	.328*	.456**	.597**	.375*	1	.676**
	Sig. (2-tailed)	.025	.025	.004	.009	.000	.000	.182	.039	.003	.000	.017		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y.TOTAL	Pearson Correlation	.549**	.764**	.783**	.692**	.785**	.802**	.597**	.671**	.657**	.771**	.661**	.676**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	12



Deskripsi Variabel

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	83	2	4	3.31	.731
X1.2	83	2	4	3.22	.542
X1.3	83	1	4	3.12	.722
X1.4	83	1	4	3.11	.733
X1.5	83	2	4	3.31	.603
X1.6	83	2	4	3.25	.581
X1.7	83	1	4	3.16	.671
X1.8	83	1	4	3.19	.594
X1.9	83	1	4	2.88	.889
X1.10	83	1	4	3.05	.779
X1.11	83	1	4	3.29	.654
X1.12	83	2	4	3.24	.617
X1.13	83	1	4	3.14	.683
X1.14	83	2	4	3.33	.607
X1.15	83	1	4	3.10	.692
X1.16	83	1	4	3.10	.674
X2.1	83	1	4	3.24	.691
X2.2	83	1	4	3.04	.689
X2.3	83	1	4	2.95	.731
X2.4	83	1	4	2.92	.872
X2.5	83	1	4	2.98	.765
X2.6	83	1	4	2.88	.861
X2.7	83	1	4	3.00	.781
X2.8	83	1	4	2.83	.867
Y.1	83	2	4	3.31	.562
Y.2	83	2	4	3.30	.557
Y.3	83	1	4	3.29	.690
Y.4	83	1	4	3.20	.620
Y.5	83	1	4	3.31	.679
Y.6	83	1	4	3.35	.706
Y.7	83	1	4	2.96	.862
Y.8	83	1	4	3.04	.706
Y.9	83	1	4	3.16	.689
Y.10	83	1	4	3.14	.683
Y.11	83	1	4	3.22	.626
Y.12	83	2	4	3.40	.583

Valid N (listwise)	83				
-----------------------	----	--	--	--	--

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.86823446
Most Extreme Differences	Absolute	.093
	Positive	.093
	Negative	-.079
Test Statistic		.093
Asymp. Sig. (2-tailed)		.071 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7.990	2.931		2.726	.008		
KUALITAS PRODUK	.615	.071	.777	8.703	.000	.659	1.517
BIAYA ADMINISTRASI	-.030	.092	-.029	-.323	.748	.659	1.517

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.430	2.000		.715	.477
KUALITAS PRODUK	.013	.048	.037	.270	.788
BIAYA ADMINISTRASI	.000	.063	-.001	-.006	.996

a. Dependent Variable: abs_res

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.761 ^a	.579	.569	2.904	1.475

a. Predictors: (Constant), BIAYA ADMINISTRASI, KUALITAS PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-.30451
Cases < Test Value	41
Cases >= Test Value	42
Total Cases	83
Number of Runs	35
Z	-1.656
Asymp. Sig. (2-tailed)	.098

a. Median



RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Niken Ayu Wulandari
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Ponorogo, 22 Juli 2000
3. Alamat Rumah : Jalan Poncosiwalan No. 50 RT 03/ RW
02 Desa Ngunut Kec. Babadan Kab.
Ponorogo, Jawa Timur
- HP : 0895352490811
- E-mail : niken8108@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal :
 - a. RA Muslimat Ngunut 01 (2005 – 2007)
 - b. MI Ma'arif Syuhada (2007 – 2013)
 - c. SMPIT As-Sakinah Village (2013 – 2014)
 - d. MTs Ma'arif Putri (2014 – 2016)
 - e. MAN 1 Ponorogo (2016 – 2019)
2. Pendidikan Non-Formal : -

Ponorogo, 23 Februari 2023

Niken Ayu Wulandari
NIM 402190067