

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN PENERAPAN NILAI
ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BSI
KCP JAMBI SIPIN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Thaha Saifuddin Jambi*



Oleh :

DEVITA SRI SUNDARI
NIM : 502171850

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
1443 H / 2023 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devita Sri Sundari
NIM : 502171850
Program studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang telah saya buat dengan judul **“Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BSI KCP Jambi Sipin”** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan Saya ini tidak benar, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut prediket kelulusan dan gelar sarjananya)

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Jambi, 15 Maret 2023
Yang menyatakan,



DEVITA SRI SUNDARI
NIM.502171850

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suthan Jambi

Pembimbing I
Pembimbing II
Alamat

: Drs. H. Maulana Yusuf, M.Ag
: Ahsan Putra Hafiz, S.H.I., M.E.I
: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
Jalan Arif Rahman Hakim No. 1 Telanaipura, Kota
Jambi, 36122
Website: <https://febi.uinjambi.ac.id>

Jambi, 15 Maret 2023

Kepada : Yth
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Di
Jambi

NOTA DINAS

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara : Devita Sri Sundari NIM 502171850 yang berjudul: **“Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BSI KCP Jambi Sipin”**, telah disetujui dan dapat diajukan untuk diujikan pada ujian skripsi dengan tujuan melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Maka dengan ini kami mengajukan skripsi tersebut agar dapat diterima dengan baik. Demikian nota dinas ini kami buat, kami ucapkan terimakasih. Semoga bermanfaat bagi kepentingan agama, nusa dan bangsa.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I



Drs. H. Maulana Yusuf, M.Ag
NIP. 196310251992031005

Pembimbing II



Ahsan Putra Hafiz, S.H.I., M.E.I
NIP. 198107222005011002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Arif Rahman Hakim No.1 Telanaipura Jambi 36122 Telp./Fax: (0741) 65600 Website: febi-
iainstsjambi.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI
Nomor : B-28/D.V/PP.009/08/2023

Skripsi dengan judul "Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Jambi Sipin)" yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Devita Sri Sundari
NIM : 502171850
Tanggal ujian skripsi : 31 Juli 2023
Nilai munaqasyah : 71,3

Dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sarjana Strata Satu(S.1) UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Tim Munaqasyah/Tim Penguji
Ketua Sidang

Ambok Pangiuk, S.Ag., M.Si.
NIP. 19750829 200501 1 005

Penguji I

Penguji II

Bambang Kurniawan, S.P., M.E
NIP. 198104262015031002

Rabiyatul Alawiyah, S.Pd., ME
NIDN. 2029089302

Pembimbing I

Pembimbing II

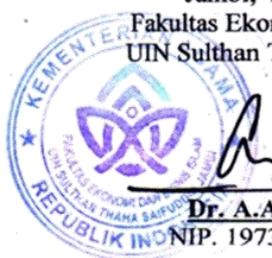
Drs. H. Maulana Yusuf, M.Ag
NIP. 196310251992031005

Ahsan Putra Hafiz, S.H.I., M.E.I
NIP. 198107222005011002

Sekretaris Sidang

Nova Erliyana, SE., ME
NIDN. 2027079303

Jambi, 21 Agustus 2023
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
Dekan



Dr. A.A. Miflah, M.Ag
NIP. 197311251996031001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿١٦﴾

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (QS An-Nisa : 29)

“Jika kamu menginginkan untuk hidup dalam kehidupan yang bahagia maka gantungkan itu pada sebuah tujuan, bukan pada orang lai atau benda-benda”
(Albernt Einstein)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultana Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagaiian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultana Jambi

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas segala nikmat yang telah diberikan baik kesehatan jasmani maupun rohani. Sholawat beriring salam juga dipanjatkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman zahiliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada Ayahanda Kliwon dan Ibunda Dewi Darma Yanti. Terimakasih atas doa dan dukungannya baik moril maupun materi yang telah engkau berikan selama ini.

Teruntuk adik perempuan ku tersayang Nadia Sri Lestari dan Adik laki-laki ku yang tampan Bayu Apriansyah terimakasih untuk segala dukungan dan do'a nya hidupku terlalu berat untuk mengandalkan diri sendiri tanpa melibatkanmu.

Terima kasih kepada keluarga, sahabat, teman yang selalu ada mendengarkan keluh kesah penulis, serta memberikan do'a dan semangat yang begitu luar biasa, terima kasih untuk selalu ada dalam suka maupun duka kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

Semoga kita semua dalam Rindho-Nya dan menjadi amal baik dan mendapat ganjaran yang berlimpah dari Allah SWT. Aamiin Yaa Robbal Alamiin.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntharabbi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntharabbi

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui keunggulan produk berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin. Untuk mengetahui penerapan nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin; dan untuk mengetahui keunggulan produk dan penerapan nilai Islam secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini memiliki jenis tujuan penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode pengumpulan data menggunakan observasi dan kuisioner. Metode analisis data dengan menggunakan Analisis Regresi Berganda. Hasil penelitian menyimpulkan variabel keunggulan produk (X_1) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah sedangkan penerapan nilai-nilai Islam (X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah di Bank BSI KCP Jambi Sipin. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keunggulan produk (X_1) dan nilai islam (X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI KCP Jambi Sipin. Kemudian diketahui R Square sebesar 0,981 berarti 98,1%, artinya hubungan antara keunggulan produk tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah sedangkan penerapan nilai-nilai Islam terhadap kepuasan nasabah sebesar 98,1% yaitu memiliki hubungan yang sangat erat. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel bebas yaitu keunggulan produk dan nilai Islam mampu menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya sebesar (100% - 98,1% = 1,9%) dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata Kunci: Keunggulan Produk, Nilai Islam, Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala yang mana dalam penyelesaian skripsi ini selalu diberikan kesehatan dan kekuatan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Di samping itu, tak lupa pula iringan sholawat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam. Sehingga penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI KCP Jambi sipin”** dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan hasil laporan penelitian yang dilakukan oleh penulis sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Kemudian dalam proses penulisan skripsi ini, peneliti menyadari tidak sedikit hambatan dan rintangan yang peneliti temui baik dalam mengumpulkan data maupun dalam penyusunannya. Berkat adanya bantuan dari berbagai pihak, terutama bantuan yang diberikan oleh dosen pembimbing, maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama sekali kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Su'aidi Asy'ari M.A., Ph.D selaku Rektor UIN STS Jambi.
2. Dr. A.A Miftah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi.
3. Dr. Elyanti Rosmanidar, SE, MS.i, Titin Agustin N, S. Si., M. Si., Ph.D dan Dr. Adiarrahman, S.Hi., M.Si. Selaku Wakil Dekan I, II, dan III di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi.
4. Bapak Bambang Kurniawan, S.P., M.E dan Bapak Muhammad Subhan, S.Ag., M.E selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
5. Bapak Drs. H. Maulana Yusuf, M.Ag dan bapak Ahsan Putra Hafiz, S.H.I., M.E.I selaku pembimbing I dan II yang telah banyak meluangkan waktu

dalam memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajarkan dan memberikan ilmunya kepada peneliti.
7. Bapak/Ibu Pejabat dan para staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang telah memberikan pelayanan administrasi secara profesional sehingga lancarnya proses penyelesaian studi peneliti.
8. Sahabat Seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah dan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan Skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam penyusunan skripsi ini, jika terdapat banyak kekurangan dan kesalahan baik dalam penulisan ataupun penyebutan nama, instansi, dan lain sebagainya mohon untuk dimaafkan. Selain itu peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan agar bisa menjadi catatan yang lebih baik untuk kedepan. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dan pembaca.

Jambi, 15 Maret 2023



Devita Sri Sundari
NIM.502171850

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
NOTA DINAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Keunggulan Produk.....	10
1. Pengertian Keunggulan Produk	10
2. Keunggulan Produk	13
3. Dimensi Kualitas Produk	14
4. Produk Bank Syariah Indonesia (BSI)	16
B. Penerapan Nilai Islam	23
1. Pengertian Nilai Islam	23
2. Penerapan Nilai Islam dalam Bank Syariah Indonesia (BSI)	24
3. Pentingnya Penerapan nilai-nilai Islam dalam Perbankan Syariah...	32
C. Kepuasan Nasabah	34
1. Pengertian Kepuasan.....	34
2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah	36
3. Indikator Kepuasan Nasabah	39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

4. Cara mengukur kepuasan nasabah	41
D. Penelitian Relevan.....	42
E. Kerangka Pemikiran	43

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	44
B. Objek Penelitian	44
C. Defenisi Operasional	45
D. Populasi dan Sampel	46
1. Populasi	46
2. Sampel	47
E. Data	47
1. Jenis Data dan Sumber Data	47
2. Metode Pengumpulan Data	48
F. Teknik Analisis Data	48
1. Statistik Deskriptif	49
2. Uji Instrumen	50
3. Uji Asumsi Klasik	51
4. Uji Hipotesis	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	58
1. Deskripsi	58
2. Karakteristik Responden	65
3. Statistik Deskriptif	67
4. Uji Instrumen	71
5. Uji Asumsi Klasik	75
6. Hipotesis	82
B. Pembahasan	90
1. Pengaruh Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BSI KCP Jambi Sipin	90
2. Pengaruh Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BSI KCP Jambi Sipin	91

3. Pengaruh Keunggulan Produk dan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BSI KCP Jambi Sipin 92

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan 95
- B. Saran 95

DAFTAR PUSTAKA 97

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi seperti saat ini bisnis perbankan merupakan bisnis kepercayaan dimana bank harus mampu memberikan jasa yang aman dan terjamin pada nasabahnya. Bagi dunia perbankan, khususnya di Indonesia semaraknya kegiatan perbankan mulai terlihat hilalnya di era tahun 1980-an. Sebelumnya, dunia perbankan di Indonesia masih bersifat pasif, dalam artian hanya menunggu nasabah datang ke bank.¹

Setelah didirikannya Bank Muamalat pada tahun 1992 Perbankan Syariah di Indonesia semakin diperkenalkan dan dipahami keberadaannya. Masyarakat pun semakin merasakan manfaat perbankan ini, ditambah semakin kuatnya dukungan dari pemerintah untuk memperluas jaringan Perbankan Syariah sehingga semakin berkembang. Perkembangan bank syariah dapat dilihat sejak munculnya atau berdirinya Bank Muamalat pada tahun 1992 sebagai pelopor bank-bank syariah di Indonesia. Kemudian disusul Bank Syariah Mandiri dan bank-bank syariah lainnya. Hingga saat ini Bank-bank yang dulunya hanya berbasis konvensional mulai berlomba-lomba untuk menginofasi daya tarik Bank dengan menghadirkan produk-produk berbasis syariah.

¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2006), h. 25

Upaya pengembangan kualitas pelayanan yang ditawarkan bank terhadap kepuasan nasabah salah satunya adalah produk yang unggul. Dilihat dari pesatnya teknologi dan persaingan saat ini mendorong sektor perbankan bersaing dalam menawarkan keunggulan produknya masing-masing. Produk pada hakekatnya ditujukan untuk pemuasan kebutuhan nasabah di dalam seluruh aktivitas keuangan, dan untuk itu bank harus secara kreatif menciptakan produk dan jasa yang dapat menjadi daya tarik serta memenuhi kebutuhan nasabahnya.

Produk adalah hasil proses produksi yang dibuat oleh produsen atau perusahaan yang nanti akan dijual pada konsumen yang membutuhkan. Sebagian besar pendapatan sebuah perusahaan berasal dari produk yang dijualnya pada para konsumen, konsumen akan membeli produk itu untuk keperluannya sehari-hari, ataupun untuk memenuhi kepuasannya.²

Agar produk yang dibuat pada suatu perusahaan terjual dipasar, yang membuat produk perlu memperhatikan tingkat kualitas atau keunggulan agar sesuai terhadap kemauan nasabahnya. Produk yang unggul yaitu mempunyai kelebihan dibandingkan pada produk pesaing. Dalam perbankan, produk plus wajib di ciptakan setiap waktu, karena dapat mempertahankan nasabah kemudian juga dapat menarik minat calon nasabah baru.

Keunggulan produk merupakan kapasitas sebuah produk untuk mempergerakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan memudahkan dalam pengaplikasian serta reparasi produk

² Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara, *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*, (Jakarta: Colo Riwu, 2020), h. 721

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



juga atribut kosumen. Keunggulan produk akan menjadi faktor yang sangat menonjol pada berhasilnya sebuah organisasi, baik organisasi profit atau non profit, karena jika nasabah merasakan bahwasanya keunggulan atau kualitas produk yang didapatkan baik/sesuai dengan keinginan, maka akan merasa percaya, puas serta memiliki komitmen sebagai nasabah yang loyal. Keunggulan memberi sebuah dorongan pada nasabah dalam menjalin hubungan yang kuat pada perusahaan.

Juga tidak bisa dipungkiri bahwasanya keunggulan atau kualitas dari sebuah produk serta jasa yang telah diberikan bagi perusahaan dapat menjadikan faktor yang utama dicari-cari dari para nasabah untuk terpenuhinya keinginan mereka atau kepuasan nasabah tersebut. Jika produk ataupun jasa yang mereka rasakan bisa mencukupi kepuasan nasabah, pasti para nasabah akan kembali menggunakan produk yang diberikan perusahaan itu sendiri. Akan tetapi jika sebaliknya nasabah mempunyai perasaan tidak puas akan produk yang diberikan dari perusahaan, para nasabah pasti kecewa serta tidak mau menggunakan kembali produk itu sendiri.

Adapun data nasabah produk Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin pada 1 bulan Agustus 2022 yaitu :

Tabel 1.1. Nasabah Produk Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin

No	Nama Produk	Persentase (%)
1	Tabungan	41,5 %
2	BSI tabungan bisnis	3,5 %
3	BSI tabungan haji muda	14,3 %
4	BSI tabungan Easy Mudharabah	2,4 %
5	Investasi	1,4 %
6	BSI tabungan pension	2,2 %
7	Produk Penghimpun dana (<i>funding</i>)	0,60 %

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

No	Nama Produk	Persentase (%)
8	Proyek penyaluran Dana (<i>financing</i>)	1,2 %
9	Murabahah	32,13 %
10	Musyarakah	0,77 %
11	Mudharabah	7,1 %
	Jumlah	100 %

Sumber : Data Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin

Dalam perbankan syariah nilai Islam wajib dijalankan sebab setiap akad (transaksi harus betul-betul melihat keadilan serta sedapat mungkin terhindar dari perasaan tidak adil, oleh karenanya harus ada saling ridha dari pihak masing-masing.

Dengan adanya pengaplikasikan nilai Islam untuk seluruh kegiatan lembaga keuangan syariah peserta perjanjian atau akad yang dibuat oleh lembaga keuangan syariah dan anggotanya tentu akan mendukung proses berkembangnya lembaga keuangan syariah itu sendiri untuk kedepannya.

Keunggulan produk didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan pelanggan, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi pelanggan. Produk yang ditawarkan oleh Bank BSI KCP Jambi Sipin berupa tabungan, BSI tabungan bisnis, BSI tabungan haji muda, BSI tabungan Easy Mudharabah, Investasi, BSI tabungan pensiun, Produk Penghimpun dana (*funding*), Proyek penyaluran Dana (*financing*), Murabahah, Musyarakah, dan Mudharabah. Setiap produk-produk tersebut mempunyai fasilitas yang berbeda satu dengan yang lainnya. Di samping persaingan yang sangat ketat saat ini, bank harus menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi pada seluruh produk dan jasanya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Menurut M. Syafe'i Antonio menyatakan teori keberhasilan suatu produk baru menjadi kunci utama bagi banyak perusahaan. Hal tersebut menjadi bahan diskusi semenjak keunggulan produk, terlepas barang atau jasa menjadi salah satu jalan bagi organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan pasar, teknologi dan kompetisi dalam suatu industri. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas.³

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan. Untuk kepuasan pelanggan terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Pelanggan selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.⁴

Kepuasan nasabah masih menjadi masalah dan prioritas utama BSI KCP Jambi Sipin agar mampu bertahan dalam ketatnya persaingan antar bank syariah di Jambi dan sekitarnya. Untuk mempertahankan nasabahnya, BSI KCP Jambi Sipin terus berusaha menerapkan pelayanan yang terbaik dan bermutu dalam melayani semua nasabahnya tanpa terkecuali. Hal ini sejalan Visi dan Misi dari BSI KCP Jambi Sipin dengan peran untuk meningkatkan

³ M. Syafe'i Antonio, *Bank Islam : Teori dan Praktek*, (Jakarta : Gema Insani Press, 2000), h. 16

⁴ Muchdarsyah Sinungan, *Strategi Mabajemen Bank*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), h. 18.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthra Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi





pelayanan agar BSI KCP Jambi Sipin tumbuh dan berkembang dimasa yang akan datang.

Perbankan syariah mempunyai posisi yang utama untuk kegiatan perekonomian masyarakat. Banyak produk perbankan syariah yang di inginkan bisa memajukan ekonomi berlandaskan oleh syariat Islam. Kegiatan ekonomi tidak terlepas dalam prinsip Islam yaitu, beriman kepada Allah bahkan menjadi pengawas untuk pengguna ekonomi. Dengan adanya regulasi yang berlandaskan hukum di institusi keuangan syariah menjadi semakin kuat perbankan syariah yang ada di Indonesia.⁵

Fenomena yang terjadi pada saat ini dapat dilihat bahwasanya persaingan antar bank semakin kuat sehingga masing-masing bank dituntut untuk bisa bertahan pada persaingan bisnis perbankan. Seiring dengan meningkatkan persaingan pada bisnis jasa perbankan, masing-masing bank diharuskan tahu pentingnya bangun kepuasan nasabah supaya mereka tetap merasa puas. Ketidakpuasan adalah alasan utama nasabah pindah ke bank lain.

Konsep kepuasan pelanggan yaitu sebagai kombinasi sikap suka pelanggan serta perilaku pembelian ulang. Berbicara mengenai loyalitas nasabah bank syariah tentu tidak terlepas dari taraf kepuasan nasabah pada produk serta pelayanan yang dilakukan bank syariah untuk para nasabahnya.

Nasabah yang memiliki perasaan puas pada produk serta pelayanan yang diberi oleh bank syariah, tentunya melakukan pembelian ulang produk itu sendiri. Pembelian ulang yang sering-sering untuk produk yang sama

⁵ Gufron Abdul Aziz, *Pengaruh Keunggulan Produk Pembayaran Murabahah dan Penerapan Nilai-Nilai Islam dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gersik, Jurnal Of Sharia, Economics*. h. 94

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

mempelihatkan loyalitas nasabah pada produk itu. Loyalitas nasabah untuk produk tersebut diharapkan sangat oleh bank syariah dalam menaikkan volume dana pihak ketiga serta adanya tambahan nasabah baru yang potensial.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik dalam melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka pokok dari masalah yang dapat dirumuskan untuk penelitian ini yaitu:

1. Apakah keunggulan produk berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin ?
2. Apakah penerapan nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin ?
3. Apakah keunggulan produk dan penerapan nilai Islam secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin ?

C. Rumusan Masalah

1. Keunggulan produk berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin.
2. Penerapan nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin.
3. Keunggulan produk dan penerapan nilai Islam secara bersama-sama

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin.

D. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka pokok dari masalah yang dapat dirumuskan untuk penelitian ini yaitu:

4. Apakah keunggulan produk berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin ?
5. Apakah penerapan nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin ?
6. Apakah keunggulan produk dan penerapan nilai Islam secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin ?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui keunggulan produk berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin ?
2. Untuk mengetahui penerapan nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin ?
3. Untuk mengetahui keunggulan produk dan penerapan nilai Islam secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis agar dapat menerapkan ilmu yang didapat pada saat kuliah dan Menambah pengetahuan bagi penulis tentang pengaruh keunggulan Produk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin.

2. Bagi praktisi agar menjadi salah satu sumber informasi untuk kalangan praktisi, memberikan manfaat bagi bank syariah, sehingga dapat pakai sebagai acuan.
3. Bagi jurusan Perbankan Syariah yaitu sebagai tambahan serta perbandingan dalam penelitian selanjutnya.

@ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Keunggulan Produk

1. Pengertian Keunggulan Produk

Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dipakai, dimiliki, atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa hampir semua yang termasuk hasil produksi adalah benda nyata yang dapat dilihat, diraba, dan dirasakan. Karena produk adalah benda ril, maka jenisnya cukup banyak.

Menurut William J. Stanton (dalam buku Anang Firmansyah), produk secara sempit dapat diartikan sebagai sekumpulan atribut fisik yang secara nyata terkait dalam sebuah bentuk dapat diidentifikasi. Sedangkan secara luas, produk merupakan sekumpulan atribut yang nyata dan tidak nyata yang didalamnya mencakup warna, kemasan, harga, presise pengecer, dan pelayanan dari pabrik dan pengecer yang mungkin diterima oleh pembeli sebagai sebuah hal yang dapat memberikan kepuasan atas keinginannya.⁶

Menurut Kotler (dalam buku Anang Firmansyah), pengertian produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan, dimiliki, digunakan atau pun dikonsumsi sehingga mampu memuaskan keinginan dan kebutuhan termasuk di dalamnya berupa fisik, tempat, orang, jasa, gagasan, serta

⁶ Anang Firmansyah. *Pemasaran Produk dan Merek (Planing & Strategi)*. (Surabaya : CV. Penerbit Qiara Media. 2019). h. 3

organisasi.⁷ Keunggulan produk didefinisikan sebagaimana keunggulan produk dipercaya akan mempengaruhi kepuasa nasabah.⁸

Menurut H. Djaslim Saladin (dalam buku Anang Firmansyah)⁹, produk dapat diartikan ke dalam tiga pengertian yaitu :

- a. Dalam pengertian yang sempit, produk merupakan sekumpulan sifat fisik dan kimia yang berwujud dan dihimpun dalam sebuah bentuk serupa dan telah dikenal.
- b. Dalam pengertian yang luas, produk merupakan sekelompok sifat yang berwujud maupun tidak berwujud yang didalamnya memuat harga, warna, kemasan, prestise pengecer, prestis pabrik, serta pelayanan yang diberikan oleh produsen dan pengecer kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kepuasan konsumen atas apa yang diinginkannya.
- c. Dalam pengertian secara umum, produk dapat diartikan secara ringkas sebagai setiap hal yang mampu memenuhi dan juga memuaskan kebutuhan atau pun keinginan manusia, baik yang memiliki wujud (*tangible*) maupun yang tidak berwujud (*intangible*).

Menurut Henard D.H dan Saymanski, keunggulan produk adalah superioritas atau pembedaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan tawaran pesaing. Unsur-unsur keunggulan produk, misalnya keunikan, nilai dan keuntungan yang ditawarkan perusahaan harus dilihat dari perspektif pelanggan yang didasarkan pada pemahaman atas kebutuhan dan keinginan

⁷ *Ibid*, h. 3

⁸ Sofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif, Ed.1*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2013). h. 21

⁹ *Ibid*, h. 3

pelanggan dan juga dari faktor subjektif mereka (suka dan tidak suka).¹⁰

Dari pengertian diatas juga menurut Kotler dijelaskan mengenai jenis-jenis produk yang dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Barang

Barang merupakan produk yang berwujud fisik, sehingga bisa dilihat, diraba atau disentuh, dirasa, dipegang, disimpan, dipindahkan, dan perlakuan fisik lainnya. Barang-barang fisik merupakan bagian yang terbesar dari produksi dan usaha pemasaran. Di negara-negara yang sedang berkembang, seperti bahan makanan, komoditas, pakaian dan perumahan merupakan bagian paling penting bagi kebersihan perekonomian. Dalam konteks Perbankan Syariah barang itu bisa berupa: meja, kursi, seragam, telepon, komputer.

b. Jasa

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual (dikonsumsi pihak lain). Kotler menegaskan bahwa Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produknya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Jasa dalam kehidupan saat ini sangat meningkat proporsinya seiring dengan perekonomian yang semakin berkembang. Jasa dalam Perbankan Syariah itu berupa Produk. Produk dalam bank ini bermacam-macam. Misalnya tabungan, BSI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

¹⁰ Henard, D.H. dan Szymanski, *Journal Of Marketing Reserch*, dalam D.M., 2001, Vol.XXXVIII August

tabungan bisnis, BSI tabungan haji muda, Haji dan umrah, BSI tabungan easy mudharabah, investasi, BSI tabungan pensiun, produk penghimpun dana (*funding*) dan proyek penyaluran dana (*financing*).

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Produk biasanya digunakan untuk dikonsumsi baik untuk kebutuhan rohani maupun jasmani. Untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan akan produk, maka konsumen harus mengorbankan sesuatu sebagai balas jasanya, misalnya dengan cara pembelian.

2. Keunggulan Produk

Menurut Henard dan Szimanski keunggulan kompetitif produk adalah superioritas dan atau perbedaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan tawaran competitor.¹¹ Unsur-unsur keunggulan produk, misalnya keunikan, nilai dan keuntungan yang ditawarkan perusahaan harus dilihat dari perspektif pelanggan, yang didasarkan pada pemahaman atas kebutuhan dan keinginan pelanggan, juga dari faktor subjektif mereka (suka dan tidak suka). Cara yang dapat dilakukan adalah :

- a. Mula-mula menentukan kebutuhan, keinginan, preferensi, suka dan tidak suka dari perspektif konsumen dengan melakukan riset pemasaran.
- b. Melakukan analisis atas produk yang kompetitif, yaitu dengan menganalisis kelemahan produk-produk competitor kemudian membuat

¹¹ *Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



produk yang dapat mengatasi kelemahan-kelemahan tersebut.

- c. Melakukan test dan verifikasi atas semua asumsi mengenai desain produk yang dihasilkan dengan pembuatan prototip yang bisa dicoba berpotensi mendorong kesuksesan produk baru.¹²

Keunggulan produk mungkin dikaitkan secara positif dengan kinerja pasar produk, yang mengacu pada tingkat hasil kompetitif dan financial dipasar, seperti ditunjukkan dalam laba, return on investment dan pangsa pasar. Pembeli biasanya membentuk persepsi yang menyenangkan dari suatu produk dengan ciri-ciri superior dan mereka memilih produk tersebut dalam hal preferensi pembelian dan perilaku sebenarnya ketika keunggulan produk ini melampaui harganya. Penelitian empiris dalam pengembangan produk memberikan bukti bahwa keunggulan produk menyebabkan kinerja produk yang superior.

3. Dimensi Kualitas Produk

Menurut Mullins, Orville, Larreche, dan Boyd (dalam buku Anang Firmansyah)¹³ apabila perusahaan ingin mempertahankan keunggulan kompetitifnya dalam pasar, perusahaan harus mengerti aspek dimensi apa saja yang digunakan oleh konsumen untuk membedakan produk yang dijual perusahaan tersebut dengan produk pesaing. Dimensi kualitas produk tersebut terdiri dari :

- a. *Performance* (kinerja), berhubungan dengan karakteristik operasi dasar

¹² Philip Kotler dan Kevin Lane Ketler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Indeks, 2007), h. 389

¹³ Anang Firmansyah. *Pemasaran Produk dan Merek (Planing & Strategi)*. (Surabaya : CV. Penerbit Qiara Media. 2019). h. 15-16

- dari sebuah produk
- b. *Durability* (daya tahan), yang berarti berapa lama atau umur produk yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian konsumen terhadap produk maka semakin besar pula daya tahan produk.
 - c. *Conformance to specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi), yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditemukannya cacat pada produk.
 - d. *Features* (fitur), adalah karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.
 - e. *Reliability* (reliabilitas), adalah probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan maka produk tersebut dapat diandalkan.
 - f. *Aesthetics* (estetika), berhubungan dengan bagaimana penampilan produk bisa dilihat dari tampak, rasa, bau, dan bentuk dari produk.
 - g. *Perceived quality* (kesan kualitas), sering dibidang merupakan hasil dari penggunaan pengukuran yang dilakukan secara tidak langsung karena terdapat kemungkinan bahwa konsumen tidak mengerti atau kekurangan informasi atas produk yang bersangkutan. Jadi, persepsi konsumen terhadap produk didapat dari harga, merek, periklanan, reputasi, dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Negara asal.

4. Produk Bank Syariah Indonesia (BSI)

a. Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau yang dapat dipersamakan dengan itu. Penerimaan dana dalam bentuk tabungan ini menggunakan prinsip wadi'ah atau mudharabah.

Penerimaan tabungan berdasarkan prinsip wadi'ah digunakan untuk tabungan yang dapat ditarik sewaktu-waktu. Pada dasarnya tabungan jenis ini menyerupai giro kecuali sarana penarikannya yang tidak boleh menggunakan cek. Demikian juga dalam hal tanggung jawab serta bagian keuntungan atas penggunaan dana tabungan tersebut sama dengan rekening giro.

Penerimaan tabungan berdasarkan prinsip mudharabah digunakan untuk tabungan yang penarikannya tidak dapat dilakukan sewaktu-waktu. Sesuai dengan prinsip mudharabah, kepada pemilik tabungan diberikan imbalan atas dasar pembagian keuntungan yang telah ditetapkan atau disetujui sebelumnya. Selain itu, apabila bank mengalami kerugian, pemilik tabungan ikut mengalami kerugian.

Seluruh keuntungan akan manfaat yang diperoleh atas penggunaan simpanan tersebut menjadi hak milik bank. Namun demikian berbeda dengan rekening giro, pemberian imbalan atau hadiah dari hasil

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



keuntungan penggunaan simpanan tersebut berdasarkan atas kesepakatan kedua belah pihak.¹⁴

b. BSI Tabungan Bisnis

BSI Tabungan Bisnis merupakan tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur free biaya RTGS, transfer SKN dan setoran kliring masuk melalui teller dan Net Banking.

Keunggulan produk BSI tabungan Bisnis ini antara lain :

- 1) Gratis biaya transfer RTGS dan SKN via Teller dan Net Banking (minimal saldo sebelum transaksi 10 juta).
- 2) Gratis biaya titipan kliring via Teller (minimal saldo sebelum transaksi 10 juta).
- 3) Limit transaksi bisnis.¹⁵

c. BSI Tabungan Haji Muda

BSI Tabungan Haji Muda merupakan tabungan perencanaan Haji dan Umrah berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah dan Mudharabah. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas E-Channel apabila telah terdaftar di Siskohat (mendapat porsi).

Keunggulan produk BSI Tabungan Haji Muda ini antara lain :

- 1) Setelah nasabah daftar porsi haji. Dilengkapi dengan BSI Debit Haji

¹⁴ Darmawi Herman. *Pasar Finansial dan Lembaga-Lembaga Finansial*. (Jakarta : 2006. Bumi Aksara). h. 84

¹⁵ Bank Syariah Indonesia. BSI Tabungan Bisnis. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Indonesia sebagai kartu ATM dengan menggunakan provider Visa.

- 2) E-Banking (BSI Mobile dan BSI Net Banking).
- 3) Pilih Notifikasi melalui SMS, email dan WA.
- 4) Bebas administrasi.
- 5) Membantu perencanaan ibadah haji dan umrah.
- 6) Memudahkan untuk mendapatkan orsi keberangkatan haji dengan sistem dilakukan secara online dengan Siskohat Kementerian Agama dari minimal usia 12 tahun.
- 7) Bebas biaya penutupan rekening.
- 8) Pelunasan haji dapat dilakukan secara online.
- 9) Pembukaan rekening online.¹⁶

d. BSI Tabungan Easy Mudharabah

BSI Tabungan Easy Mudharabah merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor Bank atau ATM.

BSI Tabungan Easy Mudharabah memiliki keunggulan produk antara lain :

- 1) Gratis biaya tarik tunai diseluruh ATM BSM dan ATM Bank Mandiri.
- 2) Bebas biaya transaksi diseluruh EDC Bank Mandiri, semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan PRIMA.
- 3) Kemudian transaksi dengan mobile banking dan net banking.
- 4) Kartu ATM yang dapat digunakan diseluruh ATM BSM, Bank

¹⁶Bank Syariah Indonesia. BSI Tabungan Haji Muda. Diakses pada tanggal 10 Agustus

Mandiri, ATM Bersama, ATM Prma, ATM Link dan ATM berlogo Visa.

5) Dapat dibuka melalui pembukaan rekening online.¹⁷

e. Investasi

Produk Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki beberapa jenis produk yang berjenis investasi yang ditawarkan. Diantaranya adalah :

1) BSI Deposito Valas

BSI Deposito Valas merupakan jenis investasi berjangka yang dikelola dengan akad Mudharabah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang USD. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

BSI Deposito Valas memiliki keunggulan produk antara lain :

- a) Nasabah bagi hasil yang kompetitif.
- b) Fasilitas ARO (Automatic Roll Over) yaitu perpanjangan otomatis jika deposito jatuh tempo belum dicairkan.
- c) Terdapat pilihan jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.¹⁸

2) Deposito Rupiah

Deposito Rupiah merupakan investasi berjangka yang dikelola dengan akad Mudharabah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang rupiah. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

¹⁷Bank Syariah Indonesia. BSI Tabungan Easy Mudharabah. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2022

¹⁸Bank Syariah Indonesia. BSI deposito Valas. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



Deposito Rupiah memiliki keunggulan produk antara lain :

- a) Nasabah bagi hasil yang kompetitif.
- b) Fasilitas ARO (Automatic Roll Over) yaitu perpanjangan otomatis jika deposito jatuh tempo belum dicairkan.
- c) Terdapat pilihan jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.¹⁹

f. BSI Tabungan Pensiun

Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthalaqah diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelolaan Pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank.

BSI Tabungan Pensiun memiliki keunggulan produk antara lain :

- 1) Kemudahan syarat pembukaan rekening.
- 2) Mendapatkan fasilitas E-banking yaitu BSI Mobile.
- 3) BSI Debit Co Branding Taspen yang berfungsi sebagai Kartu ATM dan Debit.

g. Produk Penghimpun Dana (*Funding*)

Penghimpunan dana di bank syariah dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito. Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip wadi'ah dan mudharabah.

¹⁹Bank Syariah Indonesia. BSI Deposito Valas. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

1) Prinsip wadi'ah

Prinsip wadi'ah yang diterapkan adalah wadi'ah yad dhamanah yang diterapkan pada produk rekening giro. Wadi'ah dhamanah berbeda dengan wadi'ah amanah. Dalam wadi'ah amanah, pada prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititipi. Sementara itu, dalam hal wadi'ah dhamanah, pihak yang dititipi (bank) bertanggung jawab atas kebutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan itu.

2) Prinsip mudharabah

Dalam mengaplikasikan prinsip mudharabah, penyimpan atau deposan bertindak sebagai shahibul maal (pemilik modal) dan bank sebagai mudharib (pengelola).²⁰

h. Produk Penyaluran Dana (*Financing*)

Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi ke dalam empat kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya yaitu :

- 1) Pembiayaan dengan prinsip jual beli
- 2) Pembiayaan dengan prinsip sewa
- 3) Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil
- 4) Pembiayaan dengan akad pelengkap

Sedangkan pada kategori ketiga, tingkat keuntungan bank ditentukan dari besarnya keuntungan usaha sesuai dengan prinsip bagi

²⁰ Karim A Adiwarmanto, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 2013). h. 107

hasil. Pada produk bagi hasil keuntungan ditentukan oleh nisbah bagi hasil yang disepakati di muka. Produk perbankan yang termasuk ke dalam kelompok ini adalah musyarakah dan mudharabah. Sedangkan pembiayaan dengan akad pelengkap ditujukan untuk memperlancar pembiayaan dengan menggunakan tiga prinsip di atas.

i. Murabahah

Murabahah (al-ba'`i bi tsaman ajil) lebih dikenal sebagai murabahah saja. Murabahah yang berasal dari kata ribhu (keuntungan) adalah transaksi jual beli dimana bank menyebut jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan (margin). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa harga pokok barang oleh bank tidak dirahasikan dan berapa keuntungan sebagai penambah harga jual pada nasabah harus disepakati kedua belah pihak. Disamping itu spesifikasi dari barang yang akan diperjualbelikan ditetapkan nasabah. Barang yang diperjualbelikan bank tersebut bisa saja barang konsumtif seperti alat-alat rumah tangga, kendaraan, dan lain-lain. Bisa juga barang modal (barang dagang).²¹

j. Musyarakah

Transaksi musyarakah dilandasi adanya keinginan para pihak yang bekerja sama untuk meningkatkan nilai aset yang mereka miliki secara bersama-sama. Semua bentuk usaha yang melibatkan dua pihak

²¹ *Ibid*, h . 99

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



atau lebih dimana mereka secara bersama-sama memadukan seluruh bentuk sumber daya baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud.

k. Mudharabah

Mudharabah adalah bentuk kerja sama antara dua atau lebih pihak dimana pemilik modal (shahib al-maal) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (mudharib) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan. Bentuk ini menegaskan kerja sama dalam paduan kontribusi 100% modal kas dari shahib al-maal dan keahlian dari mudharib.

B. Penerapan Nilai Islam

1. Pengertian Nilai Islam

Nilai (*Value*) berasal dari bahasa latin “*valere*” yang berarti berguna, berdaya dan berlaku. Nilai merupakan kualitas dari sesuatu yang membuat sesuatu itu disukai, diinginkan, dimanfaatkan, berguna atau dapat menjadi objek kepentingan. Nilai juga merupakan apa yang dihargai, dinilai tinggi atau dihargai sebagai suatu kebaikan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, nilai berarti sifat-sifat (hal-hal) yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Misalnya dalam konteks keagamaan, nilai merupakan konsep mengenai penghargaan tinggi yang diberikan oleh warga masyarakat kepada beberapa masalah pokok di kehidupan keagamaan yang bersifat suci sehingga menjadi pedoman tingkah laku warga masyarakat yang bersangkutan. Nilai-nilai Islam pada hakekatnya merupakan kumpulan dari prinsip-prinsip hidup, ajaran-ajaran tentang bagaimana manusia seharusnya menjalankan kehidupan di dunia ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, nilai-nilai Islam adalah sifat-sifat (hal-hal) dari ajaran Islam yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Nilai-nilai Islam bukan hanya mengatur hubungan manusia dengan manusia lainnya serta hubungan antara manusia dengan alam.

2. Penerapan Nilai Islam dalam Bank Syariah Indonesia (BSI)

Dalam perbankan syariah prinsip utamanya yaitu bahwa kegiatannya dilakukan atas larangan riba atau bunga pada seluruh formal transaksi, dalam pengaplikasian bisnis serta kegiatan perdagangan atas dasar laba yang sah serta adil, pemberian zakat (pajak/sedekah), dilarangan monopoli, serta koperasi untuk pengembangan bisnis demi kepentingan masyarakat secara halal.

Dalam melaksanakan kegiatannya, bank syariah menganut prinsip-prinsip yaitu :

a. *Al-Musawah*

Al-Musawah atau kesederajatan adalah asas semua pihak memiliki kesederajatan yang sama dalam mengatur untuk membuat suatu kontrak atau janji.

Dalam hukum atau nilai Islam *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan) tertuang pada ketentuan dalam Q.S. *Al-Hujurat* : 13.

يَأَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَاهُ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

Artinya : “*Hai manusia, Sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal.”²²

Telah dijelaskan diatas bahwa Islam memperlihatkan tiap manusia punya kedudukan yang sama dihadapan hukum, namun yang membedakan satu orang dengan yang lain di sisi Allah yaitu derajat ketakwaannya.

b. *Al-a'dalah*

Al-a'dalah atau keadilan ialah prinsip yang berjalan pada sebuah perjanjian atau kontrak masing-masing pihak wajib jujur dalam mengungkap kehendak, keadaan serta pemenuhan segala kewajibannya.

Dasar hukum atau nilai Islam Al-a'dalah (keadilan) tertuang dalam ketentuan Q.S. Ar-rahman : 9.

وَأَقِيمُوا الْوَزْنَ بِالْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا الْمِيزَانَ

Artinya : “Dan tegakanlah timbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi neraca itu.”²³

Ayat diatas dijelaskan bahwasanya nilai keadilan sangat penting pada prinsip Islam, khususnya pada kehidupan hukum, sosial, politik serta ekonomi. Hanya keadilan yang bisa melindungi keseimbangan

²² Al-Qur'an, Al Karim dan Terjemahnya, Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bogor: Halim, 2015), h. 48

²³ *Ibid*, h. 55

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

antara batas-batas yang ditentukan pada sistem Islam yang mencakup semua aspek kehidupan. Adil yaitu landasan sekaligus tujuan utama dari segala tindak manusia pada kehidupan.

c. *As-shidq*

As-Shidq atau Kejujuran adalah asas yang melaksanakan bahwasanya pada perjanjian atau akad seluruh pihak harus berbuat benar serta jujur.

Dasar hukum atau nilai Islam *as-shidq* (kejujuran) terdapat dalam Q.S Al-Ahzab:70.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَقُولُوْا قَوْلًا سَدِيْدًا

Artinya : “*Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah Perkataan yang benar.*”²⁴

Ayat di atas telah menjelaskan bahwasanya semua umat Islam diwajibkan untuk berbicara kebenaran, terutama ketika membuat perjanjian terhadap pihak lain. Sehingga faktor percaya menjadikan sesuatu yang penting bagi pelaksanaan sebuah janji atau kontrak. Jadi, nilai kejujuran wajib dijadikan visi hidup seorang muslim pada nilai as-sidiq atau kejujuran yang dapat memunjukkan serta efisiensi kerja dalam diri seseorang.

Dalam konteks perbankan syariah, setiap produknya didasarkan pada hukum perjanjian Islam disamping harus senantiasa memperhatikan prinsip-prinsip perjanjian jual beli, sewa menyewa, bagi hasil, titipan dan jasa, juga

²⁴ *Ibid*, h. 33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

harus berpedoman pada hukum positif berupa peraturan Bank Indonesia No. 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana serta pelayanan jasa Bank Syariah., sebagaimana yang telah diubah dengan peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2007. Melalui peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia itulah, nilai-nilai Islam diaplikasikan atau diterapkan dalam praktik perbankan syariah.

Penerapan nilai-nilai Islam dalam perbankan syariah dapat dilihat pada saat bank syariah melakukan transaksi keuangan dengan nasabahnya, maka keduanya akan membuat suatu perjanjian atau akad yang bertujuan untuk mengikat antara kedua pihak tentang perbuatan yang akan dilakukan dalam suatu hal tertentu. Perbankan syariah sebagai lembaga intermediasi keuangan dengan kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan senantiasa mendasarkan pada perjanjian (kontrak). Hukum perjanjian islam yang rukun dan syaratnya telah diatur dalam Al-qur'an dan hadist , ijma' dan qiyas menjadi relevan dan penting dalam operasional perbankan syariah.²⁵

Dalam membuat akad Muamalah antar bank syariah dan nasabahnya ada beberapa syarat yang harus diperhatikan oleh para pihak agar akad muamalah tersebut sah dan tidak batal demi hukum sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan terkadang nilai-nilai Islami, yaitu :

²⁵ Responsitori. Uinsu. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

a. Adanya ijab dan qabul

Unsur-unsur pokok atau ketentuan-ketentuan dasar bagi berlakunya atau sahnya suatu akad tidak berbeda dengan perjanjian sebagaimana yang diatur dalam perjanjian menurut *civil law system*, bagi Indonesia adalah KUH Perdata dan menurut hukum kontrak pada *common law system*. Menurut *common law*, suatu kontrak terjadi apabila didahului dengan adanya *offer* (penawaran) yang diajukan oleh salah satu pihak yang menginginkan mengadakan perjanjian dengan pihak lain. Dalam hukum Islam, *offer* disebut dengan ijab. Suatu kontrak hanya terjadi apabila *offer* yang diajukan oleh satu pihak disambut baik atau disetujui oleh pihak yang lain, yang disebut *acceptance* (penerimaan) terhadap *offer* tersebut. Dalam hukum Islam, Penerimaan disebut Qabul. Adanya ijab qabul dalam suatu transaksi keuangan antara bank syariah dengan nasabahnya menunjukkan bahwa nilai-nilai Islam alridha (kerelaan) dan al-hurriyah (kebebasan) telah diterapkan dalam transaksi tersebut. Para pihak yang melakukan perjanjian / kontrak yaitu bank syariah dan nasabah bebas melakukan perjanjian atas dasar kerelaan atas masing-masing pihak.

b. Kehalalan isi akad

Sesuai dengan ketentuan pasal 2 ayat 3 peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008 menjelaskan bahwa pemenuhan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana serta jasa pelayanan bank syariah dilaksanakan dengan memenuhi ketentuan pokok hukum

Islam, antara lain prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazum), kemaslahatan (mashlahat), universalisme (alamiyah) serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zhalim dan objek haram. Dari ketentuan tersebut dapat dipahami bahwa, setiap perjanjian / akad / kontrak dalam transaksi keuangan antara bank syariah dengan nasabahnya harus memenuhi ketentuan pokok hukum Islam

c. Kebatalan demi hukum akad muamalah

Dalam pasal 1 ayat 8 Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008 menerangkan bahwa, bentuk-bentuk pembiayaan perbankan syariah yaitu:

- 1) Transaksi bagi hasil dalam bentuk mudharabah dan musyarakah
- 2) Transaksi sewa menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk ijarah *muntahiya bittamlik*
- 3) Transaksi jual beli dalam bentuk piutang murabahah, salam dan istishna'
- 4) Transaksi pinjam meminjam jasa dalam bentuk piutang Qard
- 5) Transaksi sewa menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multi jasa

d. Sifat hubungan para pihak

Dalam setiap transaksi keuangannya, bank syariah harus mendasarkan sikap akhlaqul karimah dalam hubungannya dengan nasabah ataupun sebaliknya nasabah kepada pihak bank.

e. Syarat kecakapan para pihak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Para pihak yang berakad (al-muta'qidain/al-'aqidain) harus sama-sama mempunyai kecakapan melakukan tindakan hukum dalam artian sudah dewasa dan sehat akalnya. Demikian juga halnya dengan transaksi keuangan antara bank syariah dengan nasabahnya harus memiliki persamaan atau kesetaraan dalam memahami akad/perjanjian/kontrak yang akan dibuat.

f. Kesepakatan para pihak

Perjanjian diantara pihak (bank syariah dan nasabah) harus berdasarkan suka sama suka (kesepakatan).²⁶

g. Beban resiko dalam hubungan muamalah

Dalam akad muamalah yang mengambil bentuk hubungan kemitraan, seperti mudharabah atau musyarakah , semua pihak memikul resiko. Tidak ada satu pihak pun yang tidak dibebani kewajiban untuk memikul resiko dalam kemitraan menurut prinsip syariah tersebut menunjukkan bahwa nilai-nilai al-musawah (persamaan atau kesetaraan) dan nilai-nilai al-'adalah (keadilan) telah diterapkan dalam praktik perbankan syariah.

h. Keuntungan Bank

Bank syariah memperoleh keuntungan dari membebankan mark up atau margin atas barang yang dijual kepada nasabahnya dalam transasaksi jual beli, misalnya dalam transaksi murabahah atau salam. Mark up atau margin adalah penambahan harga di atas harga beli bank

²⁶ *Ibid.*



(cost price) dari pemasok. Selain dari mark up atau margin, bank syariah juga memperoleh keuntungan dari pembebanan fee kepada nasabah atas jasa yang diberikan bank kepada nasabah.

i. Itikad baik para bank

Perjanjian / akad antar bank syariah dengan nasabah harus dilaksanakan dengan itikad baik. Itikad baik dari kedua belah pihak yaitu bank syariah dan nasabah menggambarkan penerapan nilai-nilai ash-shidiq (kebenaran dan kejujuran) dalam transaksi keuangan perbankan syariah.

j. Objek perjanjian

Khotibul umam menjelaskan bahwa syarat objek akad / perjanjian antara lain, telah ada pada waktu akad diadakan, dapat menerima hukum akad, dapat ditentukan dan diketahui serta dapat diserahkan pada waktu akad terjadi. Syarat objek akad/perjanjian harus mengandung nilai-nilai ash-shidiq (kebenaran dan kejujuran) yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

k. Waktu pembayaran

Dalam setiap akad/perjanjian antara bank syariah dan nasabahnya, pihak yang berkewajiban melakukan pembayaran dilarang untuk menunda-nunda pembayaran apabila mereka memang tidak mampu untuk melakukan pembayaran tersebut. Dari waktu pembayaran tersebut, nilai-nilai al-ridha (kerelaan) dan al-khitbah (tertulis) menjadi satu bagian penting dalam proses tersebut.

1. Dewan syariah (Supervisory Board)

Sesuai dengan Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, dikatakan bahwa prinsip syariah difatwakan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan fatwa tersebut dituangkan dalam peraturan Bank Indonesia. Di dalam pelaksanaannya, fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) tentang perbankan syariah dikeluarkan oleh Dewan Pengawas Nasional (DSN). Sehingga apabila prinsip syariah belum tertuang dalam fatwa DSN-MUI dan peraturan Bank Indonesia, maka fatwa tersebut belum mengikat sebagai Undang-Undang yang bersifat publik (mengikat publik). Jadi, Dewan Syariah Nasional(DSN) berperan penting dalam penerapan prinsip-prinsip syariah dan nilai-nilai Islam al-hurriyah (kebebasan), al-musawah (persamaan atau kesetaraan), al-‘adalah (keadilan), ashshidiq (kebenaran dan kejujuran) , al-ridha (kerelaan) , alkitabah (tertulis) dalam praktik perbankan syariah.

3. Pentingnya Penerapan nilai-nilai Islam dalam Perbankan Syariah

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia merupakan perwujudan dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif yang menyediakan jasa perbankan/keuangan sehat dan memenuhi prinsip-prinsip syariah. Perbankan syariah mengalami perkembangan yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan yang cukup pesat tersebut menjadikan industri perbankan sebagai sebuah potensi ekonomi yang besar. Oleh karena itu, dibutuhkan informasi berbasis pasar untuk digunakan sebagai pertimbangan strategi pengembangan sistem

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



perbankan syariah yang tepat dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Kebutuhan masyarakat terhadap perbankan syariah menjadi salah satu tolak ukur bagi pengembangan syariah ke depannya. Masyarakat menginginkan perbankan yang ada tidak hanya berlabel syariah saja, namun masyarakat mengharapkan penerapan nilai-nilai Islam secara utuh dalam setiap aktivitas perbankan syariah. Berbagai penelitian telah dilakukan berkaitan dengan minat masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah.

Perbankan syariah memang belum menjadi pilihan utama masyarakat Indonesia dalam bertransaksi perbankan karena belum mendapat dukungan penuh, khususnya dari umat Islam sendiri. Padahal, presiden ke-6 Susilo Bambang Yudhoyono, pernah merencanakan Indonesia akan menjadi perekonomian syariah dunia melihat penduduk Islamnya yang padat. Di Indonesia juga sebenarnya sudah lama menggunakan bagi hasil untuk hasil kebun antara pemilik lahan dan pekerjanya. Jadi, perekonomian syariah tidak susah lagi diberlakukan di Indonesia.

Salah satu faktor penghambat dari perkembangan perbankan syariah adalah masih adanya keraguan masyarakat terhadap penerapan nilai-nilai Islam dalam praktik perbankan syariah. Sebagian masyarakat beranggapan bahwa perbankan syariah sama saja dengan perbankan konvensional, perbedaannya hanya terletak pada pelabelan syariahnya saja. Tentunya paradigma berfikir seperti memberi efek negatif terhadap perkembangan

perbankan syariah di Indonesia. Untuk itu, perlu adanya kerjasama dari berbagai pihak untuk menghilangkan paradigma berfikir negatif masyarakat terhadap penerapan nilai-nilai Islam dalam praktik perbankan syariah. Pemerintah, perbankan syariah dan semua elemen praktisi perbankan syariah perlu lebih gencar lagi melakukan sosialisasi tentang penerapan nilai-nilai Islam pada perbankan syariah.

C. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah penggambaran perasaan seseorang umumnya meliputi perasaan senang atau kecewa yang didasarkan atas perbandingan sebuah hasil yang di harapkan dengan yang terjadi sebenarnya. Sedangkan nasabah adalah seorang atau sekelompok orang yang membutuhkan sesuatu untuk kepentingannya dengan mengharuskan kita atau perusahaan memenuhi standar kebutuhan tertentu dan pastinya mempengaruhi kemampuan kita maupun perusahaan.

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan bisa dikatakan memuaskan.

Kepuasan menurut Kotler dan Armstrong, kualitas produk (*product quality*) adalah salah satu sarana positioning utama pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa; oleh karena itu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan. Perkumpulan Amerika untuk kualitas (*The American Society for Quality*) mendefinisikan kualitas sebagai karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat.²⁷

Definisi kepuasan menurut Engle adalah kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah.²⁸

Umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik itu berupa barang atau jasa. Sehingga sebelum konsumen membeli suatu produk yang akan didapat. Sedangkan kinerja yang dirasakan oleh konsumen adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.²⁹

Kepuasan nasabah merupakan perasaan yang dirasakan oleh nasabah yang mana perasaan tersebut sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari nasabah tersebut. Kepuasan nasabah akan memunculkan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa

²⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2009), h. 5

²⁸ James F. Engel, *Perilaku Konsumen, Ahli Bahasa FX Budiyanto*, (Jakarta : Binarupa Aksara, 2016), h. 11

²⁹ M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2012), h. 193

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.³⁰

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan pelayanan yang dikehendaki pelanggan. Untuk kepuasan pelanggan terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Pelanggan selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau yang diinginkan.³¹

Sama halnya pada nasabah Bank Syariah, nasabah juga akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan. Nasabah juga akan cenderung lebih puas ketika mereka mendapatkan keuntungan dari hasil transaksi dengan produk-produk yang Bank tawarkan, melebihi ataupun sesuai dengan yang diekspektasikan atau telah diharapkan oleh nasabah itu sendiri.

2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

a. *Tangibels* (wujud)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan buktinya nyata dari pelayanan yang diberikan oleh

³⁰ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung : Alfabeta, 2005), h. 129.

³¹ Muchdasyah Sinungan, *Strategi Munajemen Bank*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2000), hal. 18

pemberi jasa.³² Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya. Hal yang terkait dengan ini yaitu, letak dan lokasi bank, tempat parkir dan petugasnya, bentuk fisik atau bangunan bank, ruangan pelayanan/public space, loket bank, meja pelayanan, petugas keamanan.

Selain hal diatas, dalam melayani para pelanggan kita memerlukan keahlian dalam berkomunikasi. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam berkomunikasi adalah bersikap jujur, tidak pandang bulu, mau mendengarkan orang lain, tidak hanya membicarakan diri sendiri, dan mau mengikuti kekurangan diri sendiri. Kunci komunikasi efektifitas dalam pelayanan adalah mencoba mengerti dan melakukan tindakan untuk memuaskan keinginan pelanggan. Dengan demikian kita akan menambah jumlah nasabah.

b. Reliability (kehandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan. Sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.³³

³² J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Cetakan Kedua : Rineka Cipta), h. 226

³³ Benu Widjaja Tandjung, *Marketing Management: Pendekatan pada Nilai-Nilai Pelanggan*, Edisi Kedua. Cetakan Kedua, (Malang : BayumediA Publishing.), h. 112

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Reliability meliputi hal-hal keberadaan petugas yang selalu siap sedia saat diperlukan pada waktu kegiatan berlangsung, petugas tepat waktu dalam melayani pelanggan (nasabah), pelayanan petugas tidak membedakan nasabah satu dengan nasabah lainnya. Kualitas pelayanan ini terlihat dalam kegiatan sehari-hari. Pada unit teller misalnya, jika pada kurun waktu tertentu frekuensi kesalahan semakin tinggi, hal ini akan memberikan indikasi kualitas pelayanan yang semakin menurun. Contoh lain dalam pemberian kredit yang membutuhkan kemampuan bank untuk menghitung dan mencapai jadwal pemberian sesuai dengan target yang ditentukan atau yang dijanjikan kepada nasabah.

Cepat dan tepatnya pemenuhan jadwal yang ditetapkan akan mempengaruhi tingginya kualitas pelayanan. Keakuratan dalam memberikan informasi mengenai produk dan jasa yang dimiliki sebuah bank kepada nasabah sangat penting. Untuk itu front officer dan pemasar perlu menguasai dengan baik produk dan jasa yang dimiliki.

c. Responsiveness (Ketanggapan)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Memberikan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Tingkat kepekaan terhadap nasabah perlu diikuti dengan tindakan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan tersebut. Kebutuhan para nasabah yang berbeda satu

sama lain mengharuskan kita untuk terus berusaha mengetahui secara cepat kebutuhan masing-masing nasabah itu.

d. *Assurance* (jaminan)

Pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Hal ini menuntut petugas bank melaksanakan secara terampil sehingga dapat menumbuhkan kesan yang meyakinkan.

3. Indikator Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan.

Menurut kotler terdapat empat indikator ketika memperkirakan kepuasan nasabah, seperti :

- a. Kepuasan nasabah keseluruhan (*Overall Customer Satisfacion*) Kepuasan nasabah keseluruhan bisa diukur menggunakan cara yang mudah seperti bertanya ke nasabah apakah nasabah sudah puas memperoleh pelayanan pada bank syariah itu sendiri. Misalkan menanyakan kepada nasabah apakah nasabah tersebut senang atas fasilitas keseluruhan pada bank syariah ataukah tidak.
- b. Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectation*) Konfirmasi harapan dimaksud adalah mengevaluasi fasilitas yang telah disediakan oleh bank

syariah apakah telah sesuai pada keinginan sebelum nasabah melaksanakan transaksi bank syariah itu sendiri.

- c. Niat beli ulang (*Repurchase Intention*) Nasabah dapat diukur dengan menanyakan ke nasabah apakah bersedia memakai jasa/pelayana di bank syariah kedepannya atau sama sekali tidak memakainya.
- d. Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingnes to Recommend*) Kepuasan nasabah di ukur dengan memperhatikan kesiediaan nasabah dalam merekomendasi pada orang lain supaya ingin sebagai nasabah di bank syariah juga.

Sedangkan indikator kepuasan nasabah menurut Irawan³⁴, yaitu :

- a. Perasaan puas (dalam artian puas terhadap produk dan pelayanan)

Yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.

- b. Selalu membeli produk

Yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.

- c. Akan merekomendasikan kepada orang lain

Yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.

³⁴ Hardi Irawan, *Prinsip Kepuasan Nasabah*, (Jakarta : PT, Elek Media Komposindo, 2002), hal. 29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- d. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

Yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

4. Cara mengukur kepuasan nasabah

Ada beberapa cara mengukur kepuasan nasabah :

- a. Sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*) Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, *customer hot line* , kartu komentar, kotak saran maupun berbagai saran keluhan lainnya.
- b. Survey kepuasan pelanggan (*customer satisfaction surveys*) Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survei ini didapatkan umpan balik yang positif dari konsumen.
- c. Pembeli bayangan (*ghost shopping*) Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayan yang melayani.
- d. Analisa pelanggan yang Lari (*lost customer analysis*) Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adalah suatu sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Misalkan ada nasabah yang menutup rekeningnya, maka bank harus menghubungi nasabah tersebut dan menanyakan alasan penutupan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



dan apabila terjadi masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan bank maka harus dicarikan jalan agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.

D. Fenomena Studi Relevan

Penelitian terdahulu merupakan telaah pustaka yang berasal dari penelitian-penelitian yang sudah pernah dilakukan. Dalam penelitian terdahulu ini diuraikan secara sistematis mengenai hasil-hasil penelitian yang didapat oleh peneliti terdahulu dan berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Pada bagian ini dijelaskan tentang objek yang diteliti oleh peneliti terdahulu, model yang digunakan, serta hasil penelitian. Fakta-fakta atau data yang dikemukakan diambil dari sumber aslinya. Penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan telaah pustaka ini adalah sebagai berikut :

1. Septiana Dwi Exmawati Tahun 2014 tentang pengaruh pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung. Penelitian ini membahas tentang kepuasan nasabah yang dilakukan oleh pihak Bank. Perbedaan dengan penelitian ini si penulis memfokuskan pada pengaruh pelayanan , sedangkan skripsi ini membahas tentang keunggulan produk dan penerapan nilai Islam.
2. Muhammad Syairozi Tahun 2016 tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di LKMS Hubbul Wathon Sumowono. Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan dengan penelitian ini si penulis memfokuskan pada penerapan



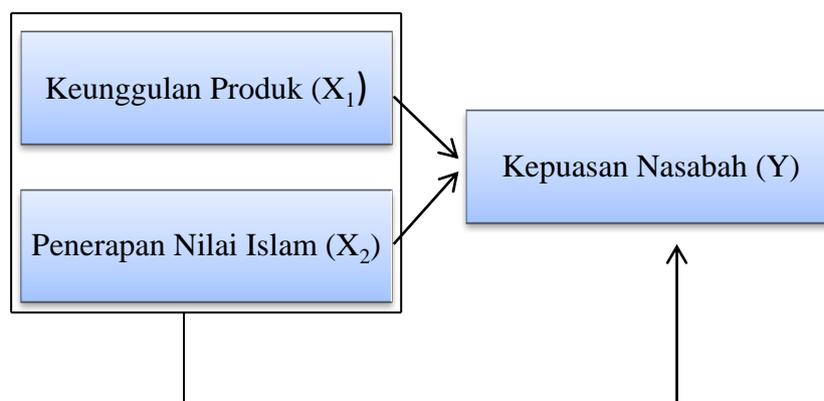
nilai islam, sedangkan membahas tentang keunggulan produk dan penerapan nilai Islam.

3. Didik Kurniawan Tahun 2013 penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kualitas pelayanan, kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah, membahas tentang keunggulan produk dan penerapan nilai Islam.

E. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu tersebut, maka dibuatlah kerangka pemikiran yang menunjukkan hubungan antara variable X_1 dan X_2 terhadap Y, yaitu sebagai berikut :

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran



BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini memiliki jenis tujuan penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.³⁵ Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Objek Penelitian

Adapun yang penulis maksud dengan objek penelitian di sini adalah sasaran penelitian, yaitu pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin yang akan diteliti. Dalam penelitian ini penulis menetapkan bahwa yang menjadi sasaran yang akan penulis teliti adalah pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin beralamat di Jl. Kolonel Abunjani Nomor 184, Selamat Kecamatan Telanaipura Kota Jambi.

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2013), cet 19, h. 80-81

C. Defenisi Operasional

Variabel-variabel penelitian harus didefinisikan secara jelas, sehingga tidak menimbulkan pengertian yang berarti ganda. Definisi variabel juga memberi batasan sejauh mana penelitian yang akan di lakukan.

Operasional variabel diperlukan untuk mengubah masalah yang diteliti kedalam bentuk variabel, kemudian menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait.

Definisi operasional suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.³⁶ Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BSI KCP Jambi - Sipin adalah bagaimana cara melihat keunggulan yang ada dalam suatu produk dengan menerapkan nilai-nilai Islam yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KCP Jambi - Sipin terhadap nasabahnya sesuai dengan Sistem Operasional Perbankan yang berlaku dan berdampak terhadap kepuasan nasabahnya.

Tabel 3.2 Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator
Keunggulan Produk (X ₁)	Menurut teori Sofian Siregar, keunggulan produk didefenisikan sebagaimana keunggulan produk dipercaya akan mempengaruhi kepuasa nasabah. ³⁷	1. Performance (kinerja) 2. Durability (daya tahan) 3. Cunformance to spacifications

³⁶ Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2014) h. 38

³⁷ Sofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif, Ed.1*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2013). h. 21

		(kesesuaian dengan spesifikasi) 4. Features (fitur) 5. Reliabilty (Reabilitas) 6. Aesthetics (estetika) 7. Perceived Quality (kesan kualitas). ³⁸
Penerapan Nilai-Nilai Islam (X ₂)	Menurut teori Anang, penerapan nilai-nilai adalah sifat dari ajaran Islam yang penting dan berguna bagi kemanusiaan yang tidak hanya mengatur hubungan manusia dengan Allah SWT, tetapi juga dengan sesama manusia.	1. Al-musawah (kesederajatan) 2. Al-a'dalah (keadilan) 3. As-Shidq (Kejujuran). ³⁹
Kepuasan Nasabah (Y)	Menurut teori Benu Widjaja Tandjung, kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (<i>outcome</i>) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan	1. Tangibels (wujud) 2. Reliability (kehandalan) 3. Responsiveness (ketanggapan) 4. Assurance (jaminan). ⁴⁰

Sumber : Variabel

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

³⁸ Anang Firmansyah. *Pemasaran Produk dan Merek (Planing & Strategi)*. (Surabaya : CV. Penerbit Qiara Media. 2019). h. 15-16

³⁹ Bank Syariah Indonesia. BSI deposito Valas. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2022

⁴⁰ Benu Widjaja Tandjung, *Marketing Management: Pendekatan pada Nilai-Nilai Pelanggan*, Edisi Kedua. Cetakan Kedua, (Malang : BayumediA Publishing,), h. 112

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari subyek dalam populasi yang diteliti, yang sudah tentu mampu secara representative dapat mewakili populasinya.⁴¹ Pada penelitian ini, peneliti mengambil sampel dengan menggunakan rumus slovin, yaitu :

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

E. Data

1. Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data ini terdiri dari karakteristik umum mengenai pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin, serta mengandung variabel-variabel yang dikaji dalam penelitian ini. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer yang penulis gunakan melalui penyebaran kuisisioner yang dibagikan kepada sampel dari responden secara langsung. Dan data sekunder yang penulis maksud adalah data yang berisikan informasi dan teori-teori yang digunakan untuk mendukung penelitian. Peneliti memperoleh data sekunder dari literature, buku, jurnal, dan internet.

⁴¹ Jurnal Arikunto Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, vol. 2, h. 117



2. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penelitian lapangan (*field research*). Menurut Sugiyono menyatakan bahwa penelitian Lapangan (*field research*), yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mendatangi instansi yang bersangkutan untuk melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan perusahaan/instansi serta memperoleh data dan informasi mengenai masalah yang diteliti.⁴² Untuk memperoleh data tersebut digunakan cara sebagai berikut :

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁴³

b. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan pengumpulan data atau arsip-arsip perusahaan atau instansi, berikut foto serta pencatatan mengenai masalah yang diteliti.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah pengolahan data yang diperoleh dengan menggunakan rumus atau dengan aturan-aturan yang ada sesuai dengan pendekatan penelitian. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang telah diisi oleh responden kemudian diolah dan dianalisa menggunakan teknik

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta,2013), cct 19, h. 87

⁴³ *Ibid*, h. 90

pengolahan data untuk menghasilkan suatu kesimpulan atas masalah yang diteliti.

1. Statistik Deskriptif

Pada bagian ini penyusun akan menganalisa data tersebut satu persatu yang didasarkan pada jawaban responden yang dihimpun berdasarkan koesioner yang telah diisi oleh responden selama penelitian berlangsung. Adapun berdasarkan kriteria yang dipakai pada kategori jawaban responden, maka untuk lebih memudahkan digunakan 3 kategori yaitu: tinggi, sedang, dan rendah. Cara pengkategorian data berdasarkan rumus dari Azwar dalam Arikunto⁴⁴ adalah sebagai berikut:

$$\text{Tinggi} : X \geq M + SD$$

$$\text{Sedang} : M - SD \leq X < M + SD$$

$$\text{Rendah} : X < M - SD$$

Statistik deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan masing-masing variabel secara mandiri. Data yang telah dikumpulkan diolah dan dianalisis sesuai dengan tujuan pertanyaan penelitian. Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk nilai ketercapaian responden digunakan klasifikasi menurut Arikunto⁴⁵ dengan rumus sebagai berikut :

$$TCR = \frac{\text{Scor Rata-rata}}{5} \times 100\%$$

$$\text{Scor Rata - rata} = \frac{\text{Total Scor}}{\text{Banyak Sampel}}$$

Keterangan :

TCR : Tingkat Capaian Responden

⁴⁴ Jurnal Arikunto Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, vol. 2, h. 117

⁴⁵ *Ibid*, h. 200

5 : Nilai Skor Jawaban

Menurut Riduan dalam Arikunto⁴⁶ mengemukakan kriteria responden sebagai berikut :

Tabel 3.3
Rentang Skala TCR

No	Rentang Skala	TCR
1	90% - 100%	Sangat Setuju
2	80% - 89 %	Setuju
3	65 % - 79 %	Kurang Setuju
4	55 % - 64 %	Tidak Setuju
5	0 % - 54 %	Sangat Tidak Setuju

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS. Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel dengan judul *Item-Total Statistic*. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *Corrected item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung

⁴⁶ *Ibid*, h. 201

yang merupakan nilai dari *Corrected item-Total Correlation* $> 0,30$.

Sugiyono.⁴⁷

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah kuesioner dapat memberikan ukuran yang konstan atau tidak. Teknik yang digunakan adalah teknik koefisien *cronbach''s alpha*. Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *cronbach''s alpha* $> 0,60$.⁴⁸

3. Uji Asumsi Klasik

a. Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengukur apakah di dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen keduanya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal dan plotting akan data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.⁴⁹ Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *software SPSS*.

b. Multikolinearitas

Pengujian ini bertujuan apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar *variabel independen*. Model regresi yang baik

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta,2013), cet 19, h. 124

⁴⁸ Ghazali, Imam. 2012. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS, Ed. 6*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro. h. 171

⁴⁹ *Ibid*.h. 171

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



seharusnya tidak terjadi korelasi diantara *variabel independen*.⁵⁰ Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat besarnya *variance invelations factor* (VIF) dan *tolerance*. Jika nilai *VIF* >10 dan *tolerance* <0,1, hal ini berarti terjadi korelasi antar variabel independen dan sebaliknya jika nilai *VIF* < 10 dan nilai *tolerance* > 0,1 hal ini berarti tidak terjadi korelasi antar variabel. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *software SPSS*.

c. Heteroskedastitas

Uji *heteroskedastisitas* bertujuan menguji apakah dalam model *regresi* terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* suatu pengamatan kepengamatan lain. Jika *variance* dari *residual* suatu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut *homoskedastisitas* dan jika berbeda disebut *heteroskedastisitas*. Model *regresi* yang baik adalah yang *homoskedastisitas*⁵¹ atau tidak terjadi *heteroskedastisitas*. Deteksi ada atau tidaknya *heteroskedesitas* dapat dilihat dari ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot*. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan bahwa telah terjadi *heteroskedesitas*. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi *heteroskedesitas*. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *software SPSS*.

⁵⁰ *Ibid*,

⁵¹ *Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

d. Uji Autokorelasi

Menurut Ghajali uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode $-t$ dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (Sebelumnya).⁵² Pengujian autokorelasi dilakukan dengan uji *durbin waston* dengan membandingkan nilai *durbin waston* hitung (d) dengan nilai *durbin* tabel, yaitu batas atas (du) dan batas bawah (dL) kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- 1) Jika $0 < d < dL$, maka terjadi autokorelasi positif.
- 2) Jika $dL < d < du$, maka tidak ada kepastian terjadi autokorelasi atau tidak.
- 3) Jika $d - dL < d < 4$, maka terjadi autokorelasi negatif.
- 4) Jika $4 - du < d < dL$, maka tidak ada kepastian terjadi autokorelasi atau tidak.
- 5) Jika $du < d < 4 < du$, maka tidak terjadi autokorelasi positif maupun negatif.

4. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis regresi merupakan metode analisis yang tepat ketika penelitian melibatkan satu variabel terikat yang

⁵² *Ibid*, h. 145

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



diperkirakan berhubungan dengan satu atau lebih variabel bebas.⁵³ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu keunggulan produk (X1), dan penerapan nilai Islam (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Berdasarkan uraian diatas maka penulis memutuskan untuk menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menguji hipotesis yang ada, selain itu juga merujuk dari sebagian penelitian terdahulu yang juga menggunakan analisis regresi linear berganda sebagai metode uji hipotesisnya. Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y : Kepuasan Nasabah

a : *Intercept* (konstanta)

b1 : *Koefisien regresi* untuk X1

b2 : *Koefisien regresi* untuk X2

X1 : Keunggulan Produk

X2 : Penerapan Nilai Islam

b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel

⁵³ *Ibid*, h. 145

masing-masing independen yaitu: motivasi dan pengembangan karir terhadap satu variabel dependen, yaitu kinerja pegawai, maka nilai signifikan t dibandingkan dengan derajat kepercayaannya. Apabila $\text{sig } t$ lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima. Demikian pula sebaliknya jika $\text{sig } t$ lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak. Bila H_0 ditolak ini berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.⁵⁴ Kriteria dalam uji parsial (Uji t) dapat dilihat sebagai berikut:

1) Uji hipotesis dengan membandingkan t hitung dengan t tabel

(1) Apabila t hitung $>$ t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

(2) Apabila t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

2) Uji Hipotesis berdasarkan Signifikansi

(1) Jika angka $\text{sig.} >$ 0,05, maka H_0 diterima.

(2) Jika angka $\text{sig.} <$ 0,05, maka H_0 ditolak.

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji Statistik F dilakukan untuk membuktikan apakah variabel-variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen, maka dilakukan uji F . Uji F dilakukan dengan

⁵⁴ *Ibid*, h. 145



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

tujuan untuk menguji keseluruhan variabel independen, yaitu: pengembangan karir dan pelatihan terhadap satu variabel dependen, kepuasan pegawai. Secara bebas dengan signifikan sebesar 0,05 dapat disimpulkan.⁵⁵

Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel 0,05 jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka secara bersama-sama seluruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Selain itu, dapat juga dengan melihat nilai signifikansi. Jika nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05, maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai signifikansi lebih besar daripada 0,05 maka variabel independen secara serentak tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

d. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam *output SPSS*, koefisien determinasi terletak pada tabel model *summaryb* dan tertulis *R square*. Namun untuk regresi linier berganda sebaliknya menggunakan *R square* yang sudah disesuaikan atau tertulis *adjusted R square*, karena disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan dalam penelitian.

⁵⁵ *Ibid*, h. 145

Dalam kenyataan nilai *adjusted R square* dapat bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki bernilai positif. Jika dalam uji *empiris* didapat nilai *adjusted R square* (R^2) negatif, maka nilai *adjusted R square* (R^2) dianggap nol.⁵⁶

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



⁵⁶ *Ibid*, h. 145

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi

a. Sejarah Bank BSI

Sejarah singkat Bank Syariah Indonesia (BSI) diawali dengan krisis multi dimensi-dimensi yang terjadi di Indonesia di tahun 1997 – 1998 serta membawa hikmah tersendiri untuk lahirnya sejarah sistem perbankan syariah di Indonesia. Pada saat bank konvensional mengalami krisis ekonomi, disaat itulah lahir pemikiran mengenai pembaharuan baru tentang sebuah konsep yang bisa menyelamatkan masalah ekonomi dari ancaman krisis yang berkepanjangan. Pada Tahun 1999 Pemerintah mengambil inisiatif dalam membentuk suatu Bank Syariah Mandiri (BSM) selanjutnya melaksanakan usaha-usaha perbankan syariah serta pada tahun 2002 Bank Syariah Mandiri mendapatkan status jadi Bank Devisa.

Didukung sinergitas dari perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta kesepakatan pemerintah lewat Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia di dorong agar mampu bersaing pada tingkatan global. Bank syariah juga berpenting menjadi fasilitator pada semua kegiatan ekonomi di ekosistem industri halal dan diatur oleh fatwa DSN-MUI serta hukum yang berlaku di Indonesia serta diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Kehadiran industri bank syariah di Indonesia sendiri sudah

mengalami perkembangan yang pesat dalam kurun tiga dekade ini. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu bank yang beroperasi sesuai pada prinsip syariah. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta mengembangkan jaringan memperlihatkan trend yang positif dari tahun ketahunnya. margernya 3 Bank Syariah ini adalah upaya dalam mewujudkan Bank Syariah yang menjadi kebanggaan masyarakat, yang diinginkan dapat sebagai energi baru bagi pembangunan ekonomi nasional dan bekerjasama pada kesejahteraan masyarakat luas. Dengan adanya Bank Syariah Indonesia juga adalah cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang moderen, umum, serta memberi kebaikan.⁵⁷

b. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jambi Sipin Sumantri yang menjadi lokasi penelitian ini pun, dulunya merupakan bank BRI Syariah yang berganti nama menjadi BSI akibat dari hasil keputusan pemerintah untuk pergantian nama untuk beberapa bank Syariah di Indonesia. Lokasi dari BSI KCP Jambi Sipin ini bertempat di Jl. Kolonel Abunjani No. 184, Selamat, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi 36124.

c. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin

Visi dari Bank Syariah Indonesia adalah menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global

⁵⁷ Bank Syariah Indonesia, Diakses 20 Januari 2023, <https://www.bankbsi.co.id/>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



dalam waktu lima tahun ke depan. Adapun misi dari Bank Syariah Indonesia yaitu sebagai berikut :

- 1) Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia.
- 2) Manjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.⁵⁸

Visi dari Bank BRI Syariah ialah menjadikan bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan *financial* sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Adapun misi dari bank BRI Syariah ialah sebagai berikut :

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan financial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.⁵⁹

d. Struktur Organisasi

- 1) *Branch Manager*

Tugas dan tanggung jawab *Branch Manager*, yaitu :

⁵⁸ Bank Syariah Indonesia, Diakses 20 Januari 2023, <https://www.bankbsi.co.id/>

⁵⁹ Bank Syariah Indonesia, Diakses 20 Januari 2023, <https://www.bankbsi.co.id/>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- a) Memastikan agar target bisnis cabang yang sudah ditentukan tercapai.
- b) Beserta unit kerja dibawah kordinasinya yang terdiri dari pendanaan, pembiayaan, *feebased*, serta keuntungan bersih secara kuantitatif ataupun kualitatif.
- c) Memastikan kepatuhan tingkat kesehatan serta *prudentalitas* semua aktivitas cabaang.
- d) Memberi arahan, memberi pengoperasian serta memberi pengawasan langsung tiap unit kerja berdasarkan tugas, seperti pelayanannya kepada nasabah, peningkatan serta mengendalikan bisnis dan pengelolaan administrasi di lingkungan cabang serta cabang pembantu.

2) *Consumer Banking Relationship Manager*

Tugas dan tanggung jawab *Consumer Banking Relationship Manager*, yaitu :

- a) Memajukan pertumbuhan portofolio pendanaan, pembiayaan serta *fee based* terhadap *segmen consumer*.
- b) Memastikan tersedianya data serta membuat rencana kerja berlandaskan data calon nasabah serta potensi pasar.
- c) Melakukan kerja sama dengan pihak ketiga.
- d) Membuat rencana kerja serta pengembangan *bussines network*
- e) dengan *branch manager*.

3) *Branch Operational Service Manager*

Tugas dan tanggung jawab Branch Operational Service Manager (BSOM), yaitu :

- a) Memastikan pelayanan nasabah yang maksimal berdasarkan standar.
- b) Memastikan pelaksanaan semua aktivitas administrasi, dokumentasi, serta kearsipan sudah pas dengan ketetapan.
- c) Memastikan tersedianya likuiditas.
- d) Memastikan sudah terkendali biaya operasional dan efisien juga efektif.
- e) Mengesahkan pembukuan serta penutupan rekening.
- f) Melaksanakan approval serta complain manajemen sistem.
- g) Melakukan pengambilan ATM card instant dan juga regular.

4) *Operational Staff*

Tugas dan tanggung jawab operational staff, yaitu sebagai berikut :

- a) Turut bertanggung jawab pada terlaksananya pengelolaan operasional kantor secara baik
- b) Mempersiapkan laporan yang diperlukan oleh pimpinan cabang terkait bisnis, misalkan pertumbuhan pembiayaan serta kualitas pembiayaan.
- c) Membuat perencanaan serta pengorganisasian kegiatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



5) *Customer Service (CS)*

Tugas dan tanggung jawab *Customer Service (CS)*, yaitu sebagai berikut :

- a) Melayani nasabah yang ingin membuka fasilitas seperti adanya pembukaan rekening tabungan baru, tabungan haji, serta masalah nasabah lain.
- b) Menginput data ke sistem terkait data pembukaan rekening dari nasabah tiap harinya.
- c) Memberikan pelayanan kepada nasabah mengenai, seperti nasabah yang ingin membuka fasilitas, serta lainnya.

6) *Teller*

Tugas dan tanggung jawab *Teller*, yaitu sebagai berikut :

- a) Sebagai garda terdepan pelayanan, tugas teller menerima setoran dan tarik tunai oleh nasabah.
- b) Memeriksa semua surat aktivitas yang di isi nasabah pada saat melaksanakan transaksi sebelum diberikan ke bagian BO.
- c) Menerima kemudian mengadministrasikan data nasabah terkait *teller* dengan baik dan benar.
- d) Menyusun dan menginput data ke dalam sistem yang berkaitan dengan transaksi yang dikerjakan oleh *teller*, selanjutnya mengerjakan transaksi yang dilaksanakan *teller*, selanjutnya menutup kas dan mengatur serta mengurutkan kas, pada saat transaksi selesai atau pada saat setelah penutupan uang tunai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- e) Bertanggung jawab untuk seluruh transaksi masuk serta keluar dari meja *teller*.

7) *Security*

Tugas dan tanggung jawab *security*, yaitu sebagai berikut :

- a) Membukakan pintu pada nasabah yang masuk serta keluar kantor.
- b) Memberikan serta bertanya transaksi yang akan dilaksanakan nasabah serta megarahkan supaya nasabah tidak kebingungan.
- c) Menjaga keamanan serta kenyamanan kawasan kerja baik didalam kantor dan diluar kantor.
- d) Menerima surat masuk dan barang untuk diteliti keamanan kemudian diteruskan pada nasabah.
- e) Bersikap sopan dan menjaga hubungan baik kepada nasabah.

8) *Office Boy*

Tugas dan tanggung jawab *office boy*, yaitu sebagai berikut :

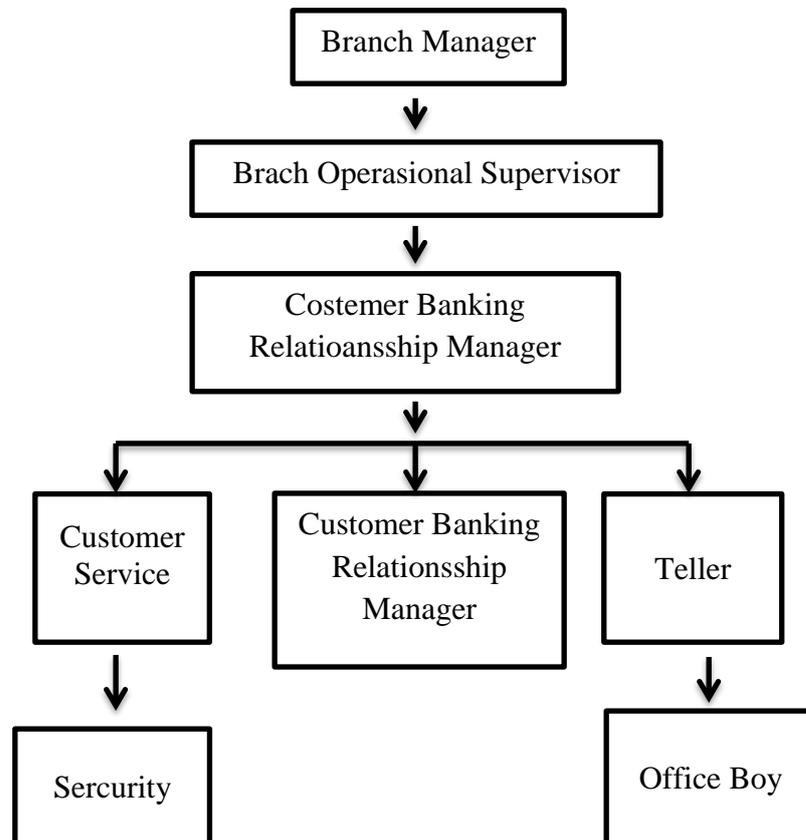
- a) Menjaga kebersihan kantor.
- b) Menjaga kelengkapan serta peralatan kantor.
- c) Membantu karyawan jika dibutuhkan.
- d) Mobilisasi pada pembelian peralatan serta perlengkapan kantor.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Gambar 4.1
STRUKTUR ORGANISASI
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP JAMBI SIPIN



2. Karakteristik Responden

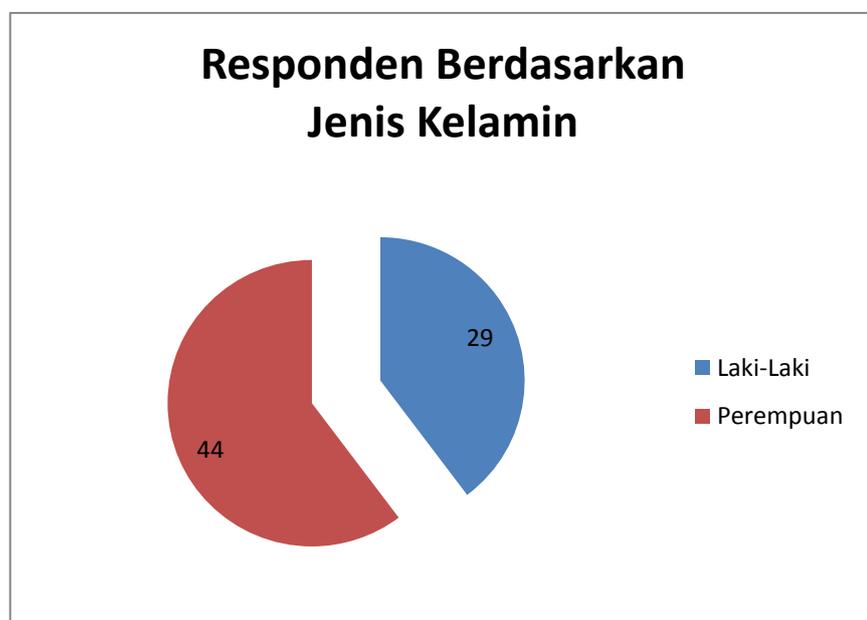
Dalam mempermudah untuk mengidentifikasi responden dalam penelitian ini (Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin), maka perlunya gambaran terkait karakteristik responden. Adapun gambaran karakteristik responden adalah sebagai berikut :

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui metode penyebaran kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada para

responden di Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin. Dengan pembagian kuesioner yang disebar kepada responden nasabah Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin. Hasil pengumpulan data yang dilakukan kepada 73 responden tersebut dapat disajikan pada gambar 4.2 di bawah ini :

Gambar 4.2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan gambar 4.2 dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah perempuan yaitu sebanyak 44 orang dibanding responden laki-laki yang hanya 29 orang.

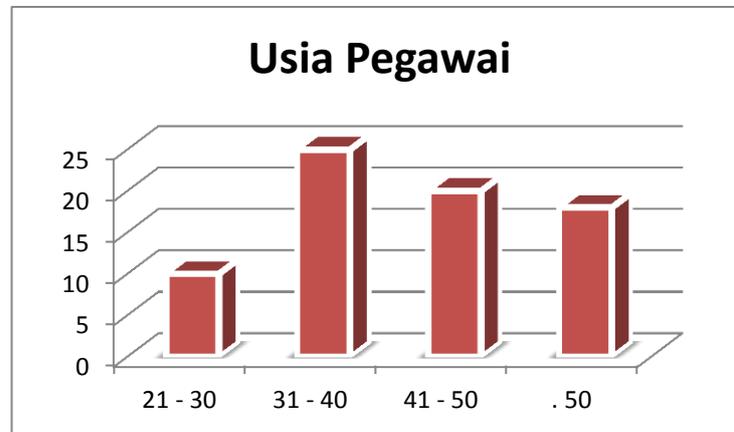
b. Berdasarkan Usia

Karakteristik responden dibedakan berdasarkan usia dapat di lihat pada gambar 4.3 di bawah ini :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan gambar 4.3 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan tingkat usia terbanyak adalah responden yang berusia 31 - 40 tahun sebanyak 25 orang dari keseluruhan responden. diikuti responden yang berusia 41 - 50 tahun sebanyak 20 orang. Selanjutnya diikuti oleh responden yang berusia > 50 tahun sebanyak 18 orang dan diurutan terakhir terdapat responden yang berusia 21 - 30 tahun sebanyak 10 orang.

3. Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 73 responden melalui penyebaran kuesioner. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada rentan skor jawaban sebagaimana pada lampiran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

a. Keunggulan Produk (X_1)

Data mengenai keunggulan produk (X_1) diperoleh melalui penyebaran kuesioner penelitian kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin dan kemudian hasilnya dijadikan data kuantitatif.

Adapun gambaran distribusi skor harga dapat dilihat pada tabel 4.1 :

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Keunggulan Produk (X_1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban										Rata - Rata	TCR
		STS		TS		KS		ST		SS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	X1.1	0	0,00	0	0,00	0	0,00	32	48,80	41	56,20	4,56	91,20
2	X1.2	0	0,00	0	0,00	1	1,40	26	35,60	46	63,00	4,62	92,40
3	X1.3	0	0,00	0	0,00	2	2,70	36	49,30	35	47,90	4,45	89,00
4	X1.4	0	0,00	0	0,00	0	0,00	40	54,80	33	45,20	4,45	89,00
5	X1.5	0	0,00	0	0,00	2	2,70	38	52,10	33	45,20	4,42	88,40
6	X1.6	0	0,00	0	0,00	0	0,00	38	52,10	35	47,90	4,48	88,40
7	X1.7	0	0,00	0	0,00	0	0,00	21	28,80	52	71,20	4,71	94,20
8	X1.8	0	0,00	0	0,00	1	1,40	33	45,20	39	53,40	4,52	90,40
9	X1.9	0	0,00	0	0,00	0	0,00	28	38,40	45	61,60	4,62	92,40
10	X1.10	0	0,00	0	0,00	0	0,00	27	37,00	46	63,00	4,63	92,60
	Rata-Rata											4,54	90,80

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 26 , 2023

Berdasarkan data pada Tabel 4.1 di atas terlihat bahwa mayoritas responden penelitian variabel keunggulan produk (X_1) memberikan jawaban sangat setuju dengan katagori untuk semua butir pertanyaan kemudian diikuti dengan katagori setuju dan sedikit sekali pertanyaan responden menyatakan kurang setuju. Sementara itu mayoritas responden penelitian memberikan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju. Skor rata-rata dan skor TCR untuk variabel keunggulan produk (X_1) adalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

memiliki rata-rata sebesar 4,54 dan 90,80 untuk skor TCR, artinya tingkat capaian responden sangat baik.

b. Penerapan Nilai-Nilai Islam (X_2)

Data mengenai penerapan nilai-nilai Islam (X_2) diperoleh melalui penyebaran kuesioner penelitian kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin dan kemudian hasilnya dijadikan data kuantitatif.

Adapun gambaran distribusi skor harga dapat dilihat pada tabel 4.2 :

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Penerapan Nilai-Nilai Islam (X_2)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban										Rata - Rata	TCR
		STS		TS		KS		ST		SS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	X1.1	0	0,00	0	0,00	2	2,70	36	49,30	35	47,90	4,45	89,00
2	X1.2	0	0,00	0	0,00	0	0,00	40	54,80	33	45,20	4,45	89,00
3	X1.3	0	0,00	0	0,00	2	2,70	38	52,10	33	45,20	4,42	88,40
4	X1.4	0	0,00	0	0,00	0	0,00	38	52,10	35	47,90	4,48	89,60
5	X1.5	0	0,00	0	0,00	0	0,00	40	54,80	33	45,20	4,45	89,00
	Rata-Rata											4,45	89,00

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 26 , 2023

Berdasarkan data pada Tabel 4.2 di atas terlihat bahwa mayoritas responden penelitian variabel penerapan nilai-nilai Islam (X_2) memberikan jawaban setuju dengan katagori untuk semua butir pertanyaan kemudian diikuti dengan kategori sangat setuju dan sedikit sekali pertanyaan responden menyatakan kurang setuju. Sementara itu mayoritas responden penelitian memberikan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju. Skor rata-rata dan skor TCR untuk variabel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

penerapan nilai-nilai Islam (X_2) adalah memiliki rata-rata sebesar 4,45 dan 88.89 untuk skor TCR, artinya tingkat capaian responden baik.

c. Kepuasan Nasabah (Y)

Data mengenai penerapan kepuasan nasabah (Y) diperoleh melalui penyebaran kuesioner penelitian kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin dan kemudian hasilnya dijadikan data kuantitatif.

Adapun gambaran distribusi skor harga dapat dilihat pada tabel 4.3 :

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban										Rata - Rata	TCR
		STS		TS		KS		ST		SS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	X1.1	0	0,00	0	0,00	2	2,70	36	49,30	35	47,90	4,45	89,00
2	X1.2	0	0,00	0	0,00	0	0,00	40	54,80	33	45,20	4,45	89,00
3	X1.3	0	0,00	0	0,00	2	2,70	38	52,10	33	45,20	4,42	88,40
4	X1.4	0	0,00	0	0,00	0	0,00	38	52,10	35	47,90	4,48	89,60
5	X1.5	0	0,00	0	0,00	0	0,00	21	28,80	52	71,20	4,71	94,20
6	X1.6	0	0,00	0	0,00	0	0,00	28	38,40	45	61,60	4,61	92,20
7	X1.7	0	0,00	0	0,00	0	0,00	31	42,50	42	57,50	4,58	91,60
8	X1.8	0	0,00	0	0,00	2	2,70	38	52,10	33	45,20	4,42	88,40
9	X1.9	0	0,00	0	0,00	0	0,00	38	52,10	35	47,90	4,48	89,60
10	X1.10	0	0,00	0	0,00	0	0,00	35	47,90	38	52,10	4,52	90,40
11	X1.11	0	0,00	0	0,00	0	0,00	21	28,80	52	71,20	4,71	94,2
12	X1.12	0	0,00	0	0,00	1	1,40	33	45,20	39	53,40	4,52	90,40
	Rata-Rata											4,52	90,58

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 26 , 2023

Berdasarkan data pada Tabel 4.2 di atas terlihat bahwa mayoritas responden penelitian variabel kepuasan nasabah (Y) memberikan jawaban sangat setuju dengan katagori untuk semua butir pertanyaan kemudian diikuti dengan katagori setuju dan sedikit sekali pertanyaan responden menyatakan kurang setuju. Sementara itu mayoritas responden

penelitian memberikan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju. Skor rata-rata dan skor TCR untuk variabel kepuasan nasabah (Y) adalah memiliki rata-rata sebesar 4,52 dan 90,58 untuk skor TCR, artinya tingkat capaian responden baik.

4. Uji Instrumen

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS 26 pada tabel dengan judul *Item-Total Statistic*. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *Corrected item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *Corrected item-Total Correlation* $> 0,30$.⁶⁰

Tabel 4.4.
Hasil Uji Validitas

No	Item Pertanyaan	<i>Corrected item-total correlation</i>	Nilai r Kritis	Keterangan
	Variabel Keunggulan Produk (X_1)			
	<i>Performance</i> (Kinerja)			
1	Produk Tabungan Impian di Bank BSI KCP Jambi Sipin memberikan kemudahan persyaratan dalam proses pembukaan awal.	0,894	0,30	<i>Valid</i>
2	Produk Tabungan Impian di Bank BSI KCP Jambi Sipin memiliki setoran awal yang ringan.	0,738	0,30	<i>Valid</i>
	<i>Durability</i> (daya tahan)			

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2013), cct 19, h. 124

No	Item Pertanyaan	<i>Corrected item-total correlation</i>	Nilai r Kritis	Keterangan
3	Produk Tabungan Impian di Bank BSI KCP Jambi Sipin memiliki jangka waktu yang fleksibel dalam menabung berdasarkan kesepakatan.	0,676	0,30	<i>Valid</i>
4	Produk Tabungan Impian di Bank BSI KCP Jambi Sipin terjamin keamanannya.	0,747	0,30	<i>Valid</i>
	<i>Cunformance to spacificattions</i> (kesesuaian dengan spesifikasi)			
5	Produk Tabungan Impian di Bank BSI KCP Jambi Sipin sesuai dengan kebutuhan nasabah.	0,635	0,30	<i>Valid</i>
	<i>Features</i> (fitur)			
6	Produk Tabungan Impian di Bank BSI KCP Jambi Sipin berfungsi sebagai investasi jangka panjang.	0,793	0,30	<i>Valid</i>
	<i>Reliabilty</i> (Reabilitas)			
7	Produk Tabungan Impian Bank BSI KCP Jambi Sipin memberikan kepuasan bagi nasabah.	0,719	0,30	<i>Valid</i>
	<i>Aesthetics</i> (estetika)			
8	Nama dari Produk Tabungan Impian Bank BSI KCP Jambi Sipin mudah di ingat.	0,507	0,30	<i>Valid</i>
	<i>Perceived Quality</i> (kesan kualitas)			
9	Informasi mengenai Produk Tabungan Impian Bank BSI KCP Jambi Sipin dapat di ketahui dengan mudah.	0,779	0,30	<i>Valid</i>
10	Keunggulan Produk Tabungan mpian Bank BSI KCP Jambi Sipin sesuai dengan yang ditawarkan.	0,810	0,30	<i>Valid</i>
	Variabel Penerapan Nilai-Nilai Islam (X_2)			
	<i>Al-musawah</i> (kesederajatan)			
1	Setiap nasabah berhak memperoleh informasi mengenai produk-produk di Bank BSI KCP Jambi Sipin secara lengkap.	0,793	0,30	<i>Valid</i>
2	Bank BSI KCP Jambi Sipin telah memberikan pelayanan yang sama kepada setiap nasabahnya.	0,605	0,30	<i>Valid</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

	<i>Al-a'dalah</i> (keadilan)			
3	Transaksi keuangan antara Bank BSI KCP Jambi Sipin dan nasabah menguntungkan kedua belah pihak	0,500	0,30	<i>Valid</i>
4	Jika salah satu pihak baik Bank BSI KCP Jambi Sipin dan nasabah melanggar isi perjanjian maka pihak lain dapat menuntut pengadilan untuk memaksa pihak yang ingkar mematuhi isi perjanjian.	0,657	0,30	<i>Valid</i>
	<i>As-Shidq</i> (Kejujuran)			
5	Bank BSI KCP Jambi Sipin telah berlaku secara jujur dan benar dalam setiap transaksi keuangan dengan nasabah.	0,605	0,30	<i>Valid</i>
	Variabel Kepuasan Nasabah (Y)			
	<i>Tangibels</i> (wujud)			
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap.	0,723	0,30	<i>Valid</i>
2	Penampilan teller, staf, karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai).	0,605	0,30	<i>Valid</i>
3	Kebersihan ruangan transaksi perbankan.	0,500	0,30	<i>Valid</i>
4	Bank memiliki perlengkapan yang modern (ATM).	0,657	0,30	<i>Valid</i>
	<i>Reliability</i> (kehandalan)			
5	Karyawan cepat tanggap terhadap permintaan Konsumen.	0,522	0,30	<i>Valid</i>
6	Kecepatan <i>teller</i> dalam melakukan transaksi.	0,353	0,30	<i>Valid</i>
7	Teller memberikan pelayanan kepada Nasabah hingga tuntas.	0,353	0,30	<i>Valid</i>
8	Keberadaan kotak Saran.	0,500	0,30	<i>Valid</i>
9	Tersedianya saluran telpon, <i>e-mail</i> untuk melayani keluhan konsumen secara <i>on-line</i> .	0,657	0,30	<i>Valid</i>
No	Item Pertanyaan	<i>Corrected item-total correlation</i>	Nilai r Kritis	Keterangan

	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)			
10	Area parkir yang memadai serta aman.	0,540	0,30	<i>Valid</i>
	<i>Assurance</i> (jaminan)			
11	Keramahan dan Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah.	0,522	0,30	<i>Valid</i>
12	Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah.	0,465	0,30	<i>Valid</i>

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 26 , 2023

Berdasarkan tabel 4.4 hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap variabel pada masing-masing indikator dengan total keseluruhan sebanyak 27 item pernyataan dinyatakan memiliki seluruh kriteria *valid* yaitu sebanyak 27 item, dengan nilai nilai *Corrected item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *Corrected item-Total Correlation* $> 0,30$.⁶¹

b. Hasil Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir atau item pertanyaan dalam angket (kuisisioner) penelitian. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reabilitas adalah dengan uji statistik *Cronbach Alpha*, dengan syarat apabila nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ menunjukkan instrumen yang digunakan reliabel.⁶²

⁶¹ *Ibid*, h. 124

⁶² V Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2014),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

Tabel 4.5.
Hasil Uji Reabilitas

No	Nama Variabel	<i>Croanbach''s Alpha</i>	<i>N Of Items</i>	Keterangan
1	Keunggulan Produk (X_1)	0,947	10	Reliabel
2	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X_2)	0,930	5	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah (Y)	0,943	12	Reliabel

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 26 , 2023

Berdasarkan tabel 4.5 hasil uji reliabilitas pada setiap variabel tersebut menunjukkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Sehingga hal ini dapat dikatakan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan mampu memperoleh data yang konsisten, yang berarti bila pernyataan itu diajukan kembali, maka akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data uji asumsi klasik. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah nilai signifikansi (sig) > dari 0,05 maka data penelitian berdistribusi normal. Ghazali menyatakan uji normalitas bertujuan untuk mengukur apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal.⁶³

⁶³ Ghazali, Imam. 2013. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS, Ed. 6*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro. h. 161

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Tabel 4.6.
Hasil Uji Reabilitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		73
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.66606888
Most Extreme Differences	Absolute	.208
	Positive	.161
	Negative	-.208
Test Statistic		.208
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 26 , 2023

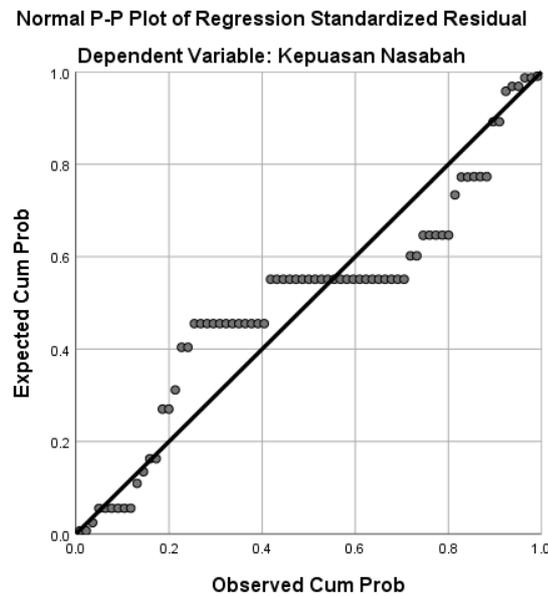
Berdasarkan tabel 4.6 output SPSS 26 uji normalitas, diketahui bahwa nilai *signifikansi Aslymp Sig (2-tailed)* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *kolmogorov-smirnov* di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak berdistribusi normal. Dengan demikian asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi belum terpenuhi.

Untuk melihat nilai kenormalan dari residual ini, maka kita dapat berpedoman pada titik-titik plotting yang terdapat dalam hasil out put SPSS 26. Adapun ketentuannya adalah sebagai berikut :

- 1) Jika titik-titik atau data berada didekat atau mengikuti garis diagonal maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.
- 2) Sementara itu, jika titik-titik menjauh atau tersebat dan tidak mengikuti garis diagonal maka hal ini menunjukkan bahwa residual

tidak berdistribusi normal.⁶⁴

Gambar 4.4.
Normal P=P Plot



Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 26 , 2023

Berdasarkan output “*chart*” di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik plotting yang terdapat pada gambar *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*” tidak selalu mengikuti dan tidak mendekati garis diagonalnya. Oleh karena itu, sebagaimana dasar atau pedoman pengambilan keputusan dalam uji normalitas teknik *probability plot* dapat disimpulkan bahwa nilai residual tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Multikolonieritas dapat juga dilihat dari nilai tolerance dan lawannya, serta *Variance Inflation Factor (VIF)*. Kedua ukuran ini menunjukkan

⁶⁴ *Ibid*, h. 160-161

setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jika nilai *tolerance* rendah sama dengan nilai *VIF* tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.⁶⁵

Tabel 4.7.
Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.727	.868		6.597	.000		
	Keunggulan Produk	.418	.048	.367	8.769	.000	.159	6.305
	Penerapan Nilai-Nilai Islam	1.332	.087	.643	15.391	.000	.159	6.305

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 26 , 2023

Tabel 4.8.
Hasil Hasil Tolerance dan VIF

Variabel	Collinearity Statistic			
	Tolerance	Keterangan	VIF	Keterangan
Keunggulan Produk	0.159	> 0.10	6.305	< 10
Penerapan Nilai-Nilai Islam	0.159	> 0.10	6.305	< 10

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 26 , 2023

Dari tabel 4.8 output “*coefficients*” pada bagian “*Collinearity Statistics*” diketahui bila *tolerance* untuk variabel keunggulan produk dan penerapan nilai-nilai Islam adalah 0,159 lebih besar dari 0,10. Sementara nilai *VIF* untuk variabel keunggulan produk dan penerapan nilai-nilai

⁶⁵ *Ibid*, h. 160-161

Islam adalah 6,305 lebih kecil dari 10,00. Maka uji multikolinearitas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

c. Heteroskedastisitas

Uji *heteroskedastisitas* bertujuan menguji apakah dalam model *regresi* terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* suatu pengamatan kepengamatan lain. Jika *variance* dari *residual* suatu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut *homoskedastisitas* dan jika berbeda disebut *heteroskedastisitas*. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 26*.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji *heteroskedastisitas* dengan menggunakan uji *glejser* sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikansi (Sig) lebih besar dari 0,05, maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala *heteroskedastisitas* dalam model regresi.
- 2) Sebaliknya, jika nilai signifikansi (Sig) lebih kecil dari 0,05, maka kesimpulannya adalah terjadi gejala *heteroskedastisitas* dalam model regresi.

Tabel 4.9.
Hasil Uji Heteroskedastitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.604	.559		2.868	.005
	Keunggulan Produk	.081	.031	.695	2.635	.010
	Penerapan Nilai-Nilai Islam	-.217	.056	-1.026	-3.891	.000

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 26 , 2023

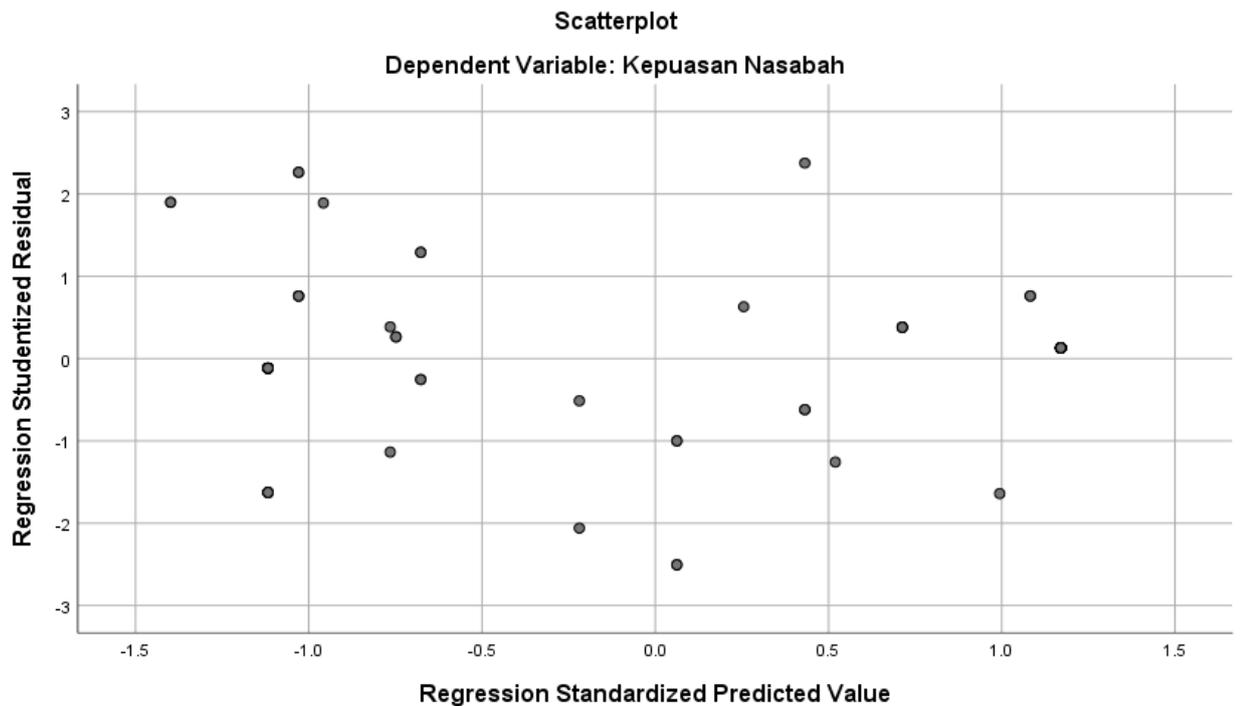
Untuk memaknai uji *heteroskedastisitas* dengan uji glejser ini, maka dapat dilihat dalam tabel *output* “*Coefficients*” dengan variabel Abs_RES berperan sebagai variabel dependent. Berdasarkan *output* di atas diketahui bahwa nilai signifikansi (sig) untuk variabel keunggulan produk (X_1) adalah 0,010. Sementara, nilai signifikansi (sig) untuk variabel penerapan nilai-nilai Islam (X_2) adalah 0,000. Karena nilai signifikansi kedua variabel lebih kecil dari 0,05 maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam glejser, dapat diambil kesimpulan bahwa terjadi gejala *heteroskedastisitas* dalam model regresi. Maka hasil di atas dapat dijelaskan dengan hasil analisis grafik yaitu histogram *Scatterplot*.

Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedistitas antar variabel independen dalam model regresi. Maka hasil di atas dapat dijelaskan dengan hasil analisis grafik yaitu *Grafik Scatter*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Gambar 4.5.
Grafik Scatterplot



Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 26 , 2023

Pada Gambar 4.5 histogram *Scatterplot* terlihat titik – titik tidak membentuk sebuah pola tertentu, karena titik menyebar tidak beraturan di atas dan dibawah sumbu 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedestitas atau H_0 diterima.

d. Auto Korelasi

Tujuan uji autokorelasi adalah untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 sebelumnya. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Untuk mendeteksi adanya autokorelasi dapat menggunakan uji durbin-watson

(D-W).⁶⁶ Pengambilan ada tidaknya autokorelasi dilihat dari pengambilan ketentuan berikut:

- 1) Bila nilai D-W terletak dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- 2) Bila nilai D-W terletak diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi
- 3) Bila nilai D-W terletak diatas +2 berarti ada autokorelasi negatif

Tabel 4.10.
Hasil Uji Auto Korelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.990 ^a	.981	.980	.676	1.998
a. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk					
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah					

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 26 , 2023

Berdasarkan tabel 4.10. hasil uji autokorelasi dengan menggunakan uji durbin-watson (D-W) menunjukkan bahwa nilai uji D-W sebesar 1,998. Nilai tersebut terletak di antara -2 sampai dengan +2 yang menunjukkan bahwa hasil uji autokorelasi menggunakan uji durbin-watson (D-W) tidak terjadi Autokorelasi.

6. Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis regresi merupakan metode analisis yang tepat ketika penelitian melibatkan satu variabel terikat yang diperkirakan

⁶⁶ *Ibid*

berhubungan dengan satu atau lebih variabel bebas,⁶⁷ (Ghozali, 2013). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas keunggulan produk (X_1), dan penerapan nilai-nilai Islam (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Tabel 4.11.
Hasil Uji Koefisien Regresi Linear berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.727	.868		6.597	.000
	Keunggulan Produk	.418	.048	.367	8.769	.000
	Penerapan Nilai-Nilai Islam	1.332	.087	.643	15.391	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 26 , 2023

Berdasarkan tabel 4:11 hasil yang telah diperoleh dari koefisien regresi, maka diketahui kolom Unstandardized Coefficients pada bagian B diperoleh nilai b_1 variabel keunggulan produk sebesar 0,418, nilai b_2 variabel penerapan nilai-nilai Islam sebesar 1,332, dan nilai konstanta (a) adalah 5,727. Maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 5,727 + 0,418X_1 + 1,332X_2 + e$$

Koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu satuan. Perubahan ini merupakan penurunan karena b bertanda positif. Sehingga dari persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

⁶⁷ *Ibid*

- 1) Konstanta (a) = 5,727 ini berarti apabila variabel keunggulan produk tidak kontan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sedangkan penerapan nilai-nilai Islam dianggap konstan pada tingkat variabel kepuasan nasabah (Y).
- 2) Koefisien b_1 (X_1) = 0,418 ini berarti apabila variabel keunggulan produk tidak mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah (Y).
- 3) Koefisien b_2 (X_2) = 1,332 ini berarti apabila variabel penerapan nilai-nilai Islam mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai kepuasan nasabah (Y).

b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel masing-masing independen yaitu: keunggulan produk (X_1) dan penerapan nilai-nilai Islam (X_2) terhadap satu variabel dependen, yaitu Kepuasan Nasabah (Y), dalam hal ini ada dua acuan yang dapat dipakai sebagai dasar pengambilan keputusan⁶⁸ yaitu :

- 1) Berdasarkan nilai signifikansi (sig)
 - a) Jika nilai signifikansi (sig). < probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima.

⁶⁸ *Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

b) Jika nilai signifikansi (sig). $>$ probabilitas 0,05 maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak.

2) Berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel}

a) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat atau hipotesis diterima.

b) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak.

Tabel 4.12.
Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.727	.868		6.597	.000
	Keunggulan Produk	.418	.048	.367	8.769	.000
	Penerapan Nilai-Nilai Islam	1.332	.087	.643	15.391	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 26 , 2023

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.12 tersebut dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (sig) variabel keunggulan produk (X_1) sebesar 0,000 dan variabel penerapan nilai-nilai Islam (X_2) sebesar 0,000 jadi nilai $<$ probabilitas 0,05 maka ada pengaruh keunggulan produk (X_1) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) atau hipotesis diterima.

Variabel keunggulan produk (X_1) dan penerapan nilai-nilai Islam (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasaban (Y) di Bank BSI KCP Jambi Sipin.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Untuk perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , adalah sebagai berikut :

- 1) Perbandingan nilai t_{hitung} variabel keunggulan produk (X_1) adalah sebesar 8,769. Karena nilai keunggulan produk (X_1) adalah sebesar $8,769 > t_{tabel} 2,765$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Artinya ada pengaruh keunggulan produk (X_1) terhadap kepuasan nasaban (Y) di Bank BSI KCP Jambi Sipin. Karena nilai sig adalah $0,000 < probalitas 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Artinya ada pengaruh keunggulan produk (X_1) terhadap kepuasan nasaban (Y) di Bank BSI KCP Jambi Sipin.
- 2) Perbandingan nilai t_{hitung} variabel penerapan nilai-nilai Islam (X_2) adalah sebesar 15,391 Karena nilai penerapan nilai-nilai Islam (X_2) adalah sebesar $15,391 > t_{tabel} 2,294$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Artinya ada pengaruh penerapan nilai-nilai Islam (X_2) terhadap kepuasan nasaban (Y) di Bank BSI KCP Jambi Sipin. Karena nilai sig adalah $0,000 < probalitas 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Artinya ada pengaruh penerapan nilai-nilai Islam (X_2) terhadap kepuasan nasaban (Y) di Bank BSI KCP Jambi Sipin.

Variabel keunggulan produk (X_1) dan penerapan nilai-nilai Islam (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasaban (Y) di Bank BSI KCP Jambi Sipin.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji statistik F bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara semua variabel independen atau variabel bebas keunggulan produk (X_1) dan penerapan nilai-nilai Islam (X_2) yang dimasukkan dalam model regresi secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikan harus lebih kecil dari 0,05.⁶⁹

Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

$H_0 : b_1, b_2 = 0$, artinya secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independent terhadap variabel dependent.

$H_0 : b_1, b_2 \neq 0$, artinya secara bersama-sama terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independent terhadap variabel dependent.

Nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan F_{tabel} . Kriteria pengambilan keputusan yaitu :

- 1) H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ dengan tingkat keyakinan 95%.
- 2) H_1 diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ dengan tingkat keyakinan 95%.
- 3) Besar nilai t_{tabel} untuk $\alpha = 5\%$ (0,05) dan (3:73) = 2,73.

⁶⁹ *Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Tabel 4.13.
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1615.071	2	807.536	1769.656	.000 ^b
	Residual	31.943	70	.456		
	Total	1647.014	72			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk						

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 26 , 2023

Berdasarkan Tabel 4.13 tersebut, dapat dilihat hasil Uji-F secara simultan, maka diperoleh nilai $F_{hitung} = 1769,656$ dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan $F_{tabel} = 2,73$. Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($1769,656 > 2,73$) dan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel keunggulan produk (X_1) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah sedangkan penerapan nilai-nilai Islam (X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah di Bank BSI KCP Jambi Sipin.

d. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika R^2 semakin mendekati angka 1, maka dapat dikatakan bahwa variabel keunggulan produk (X_1) dan penerapan nilai-nilai Islam (X_2) berpengaruh besar terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan sebaliknya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Tabel 4.14.
Hasil Koefisiensi Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.990 ^a	.981	.980	.676
a. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 26 , 2023

Berdasarkan Tabel 4.15 dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

Tabel 4.15
Hubungan Antar Variabel

Nilai	Interpretasi
0,0 – 0,19	Sangat tidak erat
0,2 – 0,39	Tidak erat
0,4 – 0,59	Cukup erat
0,6 – 0,79	Erat
0,8 – 0,99	Sangat erat

- 1) *R Square* sebesar 0,981 berarti 98,1%, artinya hubungan antara keunggulan produk tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah sedangkan penerapan nilai-nilai Islam terhadap kepuasan nasabah sebesar 98,1% yaitu memiliki hubungan yang sangat erat.
- 2) *Standard Error of Estimated* (Standar Deviasi) artinya mengukur variasi dari nilai yang diprediksi. Dalam penelitian ini standar deviasi sebesar 0,676 dimana semakin kecil standar deviasi berarti model semakin baik.
- 3) R sebesar 0,990 atau 99,0% menunjukkan adanya hubungan

antara keunggulan produk (X_1) dan penerapan nilai-nilai Islam (X_2) terhadap variabel kepuasan nasabah di Bank BSI KCP Jambi Sipin sangat erat.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh keunggulan produk (X_1) dan penerapan nilai-nilai Islam (X_2) terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI KCP Jambi Sipin. Penelitian ini dilakukan dengan metode analisis deskriptif dan metode statistik. Pada metode analisis deskriptif diperoleh informasi yang berisikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendapatan, dan masa kerja, sedangkan metode statistik dilakukan pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 26.

1. Pengaruh Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BSI KCP Jambi Sipin

Berdasarkan hasil dari uji t variabel keunggulan produk (X_1) adalah sebesar 8,769. Karena nilai keunggulan produk (X_1) adalah sebesar $8,769 > t_{\text{tabel}} 2,765$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Artinya ada pengaruh keunggulan produk (X_1) terhadap kepuasan nasaban (Y) di Bank BSI KCP Jambi Sipin. Karena nilai sig adalah $0,000 < \text{probalitas } 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Artinya ada pengaruh keunggulan produk (X_1) terhadap kepuasan nasaban (Y) di Bank BSI KCP Jambi Sipin.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Rizki Al-Akbar Tahun 2021, Septiana Dwi Exmawati Tahun 2014, Didik Kurniawan Tahun 2013, Muhammad Syairozi Tahun 2016 dan Intan Kamila Tahun 2016 yang mengemukakan bahwa keunggulan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh nilai islam terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI KCP Jambi Sipin. Hal ini dapat dijelaskan bahwa keberhasilan suatu produk baru menjadi kunci utama bagi banyak perusahaan, Sehingga bank harus mempertahankan keunggulan produk agar nasabah puas menggunakan produk tersebut.

2. Pengaruh Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BSI KCP Jambi Sipin

Berdasarkan hasil dari uji t variabel penerapan nilai-nilai Islam (X_2) adalah sebesar 15,391 Karena nilai penerapan nilai-nilai Islam (X_2) adalah sebesar $15,391 > t_{tabel} 2,294$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Artinya ada pengaruh penerapan nilai-nilai Islam (X_2) terhadap kepuasan nasaban (Y) di Bank BSI KCP Jambi Sipin. Karena nilai sig adalah $0,000 < probalitas 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Artinya ada pengaruh penerapan nilai-nilai Islam (X_2) terhadap kepuasan nasaban (Y) di Bank BSI KCP Jambi Sipin. Kemudian diketahui bahwa nilai signifikansi (sig) variabel keunggulan produk (X_1) sebesar 0,000 dan variabel penerapan nilai-nilai Islam (X_2) sebesar 0,000 jadi nilai $<$ probabilitas 0,05 maka ada pengaruh keunggulan produk (X_1) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) atau hipotesis diterima. Sehingga dapat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

disimpulkan bahwa keunggulan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI KCP Jambi Sipin.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Rizki Al-Akbar Tahun 2021, Septiana Dwi Exmawati Tahun 2014, Didik Kurniawan Tahun 2013, Muhammad Syairozi Tahun 2016 dan Intan Kamila Tahun 2016 yang mengemukakan bahwa keunggulan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh nilai Islam terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI KCP Jambi Sipin. Hal ini dapat dijelaskan bahwa keberhasilan suatu produk baru menjadi kunci utama bagi banyak perusahaan, sehingga yang mengemukakan bahwa keunggulan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga bank harus mempertahankan penerapan nilai Islam agar nasabah yakin dan percaya melakukan transaksi di BSI KCP Jambi Sipin dan tentunya nasabah akan merasa puas.

3. Pengaruh Keunggulan Produk dan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BSI KCP Jambi Sipin

Berdasarkan dari hasil tabel ANOVA menunjukkan nilai $F_{hitung} = 1769,656$ dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan $F_{tabel} = 2,73$. Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($1769,656 > 2,73$) dan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel keunggulan produk (X_1) tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah sedangkan penerapan nilai-nilai Islam (X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah di Bank BSI KCP Jambi

Sipin. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keunggulan produk (X1) dan nilai islam (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI KCP Jambi Sipin. Kemudian diketahui R Square sebesar 0,981 berarti 98,1%, artinya hubungan antara keunggulan produk tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah sedangkan penerapan nilai-nilai Islam terhadap kepuasan nasabah sebesar 98,1% yaitu memiliki hubungan yang sangat erat. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel bebas yaitu keunggulan produk dan nilai islam mampu menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya sebesar ($100\% - 98,1\% = 1,9\%$) dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

Penelitian ini sejalan dengan penelitan dari Rizki Al-Akbar Tahun 2021, Septiana Dwi Exmawati Tahun 2014, Didik Kurniawan Tahun 2013, Muhammad Syairozi Tahun 2016 dan Intan Kamila Tahun 2016 yang mengemukakan bahwa keunggulan produk dan penerapan nilai islam secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, Hal ini menunjukkan bahwa Bank BSI KCP Jambi Sipin telah melakukan pelayanan yang maksimal agar kepuasan nasabah dapat tercapai, hal ini yang membuat nasabah merasa aman serta yakin untuk melakukan transaksi di Bank BSI KCP Jambi Sipin kemudian didukung oleh produk Bank BSI KCP Jambi Sipin yang unggul sehingga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah itu sendiri. Adapun kepuasan nasabah tercapai dengan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

adanya keunggulan produk dan penerapan nilai islam di Bank BSI KCP
Jambi Sipin yang sangat baik.

@ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh keunggulan produk (X_1) dan penerapan nilai-nilai Islam (X_2) terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI KCP Jambi Sipin, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Keunggulan produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI Jambi Sipin.
2. Nilai Islam berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI Jambi Sipin.
3. Keunggulan produk dan nilai Islam sama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI Jambi Sipin.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin, untuk terus mampu mempertahankan kualitas keunggulan produk atau membuat inovasi-inovasi baru, agar nasabah lebih merasakan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jambi Sipin merupakan Bank yang memiliki keunggulan produk yang terbaik dan menerapkan Nilai Islam dibandingkan dengan Bank lain yang ada di Jambi.
2. Bagi penelitian selanjutnya, memperluas populasi dan sampel penelitian yang digunakan. Banyaknya jumlah populasi dan sampel yang digunakan

untuk melihat kinerja suatu organisasi secara lebih objektif dan menyeluruh.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman, Karim A, 2013, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Al-Qur'an, Al Karim dan Terjemahnya, Kementerian Agama RI, 2015, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bogor : Halim
- Antonio. M. Syafe'I, 2000, *Bank Islam : Teori dan Praktek*, Jakarta : Gema Isnsani Press
- Aziz, Gufron Abdul, *Pengaruh Keunggulan Produk Pembayaran Murabahah dan Penerapan Nilai-Nilai Islam dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gersik*, Jurnal Of Sharia, Economics
- Engel, James F, 2016, *Perilaku Konsumen, Ahli Bahasa FX Budiyanto*, Jakarta : Binarupa Aksara
- Firmansyah, Anang, 2019, *Pemasaran Produk dan Merek (Planning dan Strategi)*, Surabaya : CV. Penerbit Qiara Media
- Ghazali, Imam. 2012. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS, Ed. 6*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Henard,D.H dan Syzmanski,"journal of marketing research" dalam D.M., 2001,"Why some new Products are more successful than others", Journal of marketing research Vol.XXXVIII.
- Herman, Darmawi, 2006, *Pasar Finansial dan Lembaga-Lembaga Finansial*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- <http://bank.syariah.Indonesia>
- Hurriyati, Ratih, 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung : Alfabeta
- Jurnal Arikunto Suharsini. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Vol 2.
- Kasmir, 2006, *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana
- Kotler, Philip, 2013. *Manajemen Pemasaran 1. Milenium ed*. Jakarta : PT . Prenhalindo.
- Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara, 2020, *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*, Jakarta : Golo Riwu

- Lawan, Hardi, 2002, *Prinsip Kepuasan Nasabah*, Jakarta : PT, Elek Media Komposindo
- Sinungan, Muchdarsyah, 2000, *Strategi Manajemen Bank*, Jakarta : Rineka Cipta
- Siregar, Sofian, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Ed.1*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sujarweni, V Wiratna, 2014, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2014
- Supranto, J, 2014, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Cetakan Kedua : Rineka Cipta
- Tanjdjung, Benu Widjaja, 2013, *Marketing Management: Pendekatan pada Nilai-Nilai Pelanggan*, Edisi Kedua. Cetakan Kedua, Malang : Bayumedia Publishing

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



CURRICULUM VITAE

I.	DATA PERSONEL	
1.	Nama Lengkap	: DEVITA SRI SUNDARI
2.	Tempat/ Tanggal Lahir	: Talu, Pasaman Barat, 26 Juni 1999
3.	Jenis Kelamin	: Perempuan
4.	Agama	: Islam
4.	Status Pernikahan	: Belum Kawin
5.	Alamat Rumah	: Koto Dalam Jorong Patomuan
6.	No. Telp/ HP	: 081278741583
7.	Ayah	: Kliwon
8.	Ibu	: Dewi Darma Yanti
II.	DATA PENDIDIKAN	
1.	SD	: SDN 13 Talamau
2.	SMP	: MTs Pp. Ma'alip Muhammadiyah
3.	SMA	: Madrasah Aliyah Muhammadiyah
III.	DATA ORGANISASI	
1.	Palang Merah Remaja (2015 – 2017)	
2.	Pelatihan Kepemimpinan Taruna Melati 1 (2015 – 2017)	
3.	Hizbul Wathan (2015 – 2017)	

Jambi, 15 Maret 2023



Devita Sri Sundari

LAMPIRAN

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

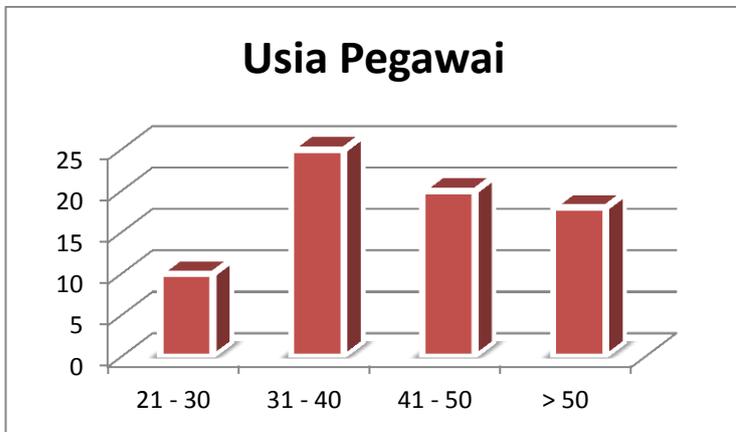
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Lampiran Umur Nasabah

Umur	Jumlah
21 – 30	10
31 – 40	25
41 – 50	20
>50	18
Jumlah	73

Karakteristik responden berdasarkan usia



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Lampiran Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin
1	P
2	P
3	P
4	P
5	P
6	P
7	P
8	P
9	P
10	P
11	L
12	P
13	P
14	L
15	P
16	L
17	P
18	P
19	L
20	L
21	L
22	P
23	P
24	L
25	P
26	L
27	P
28	P
29	L
30	P
31	L
32	P
33	P
34	L
35	P
36	L
37	P
38	P

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

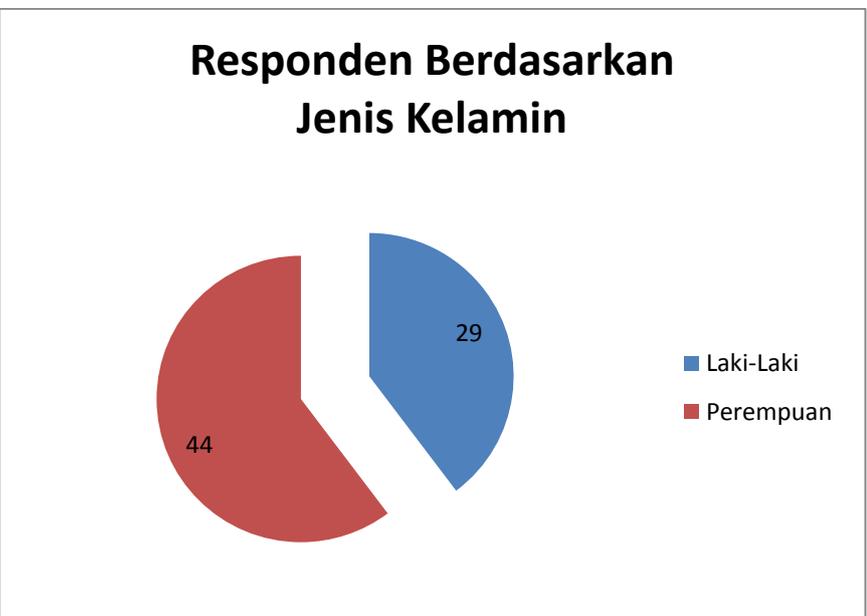
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

No	Jenis Kelamin
39	L
40	L
41	L
42	P
43	P
44	L
45	P
46	L
47	P
48	P
49	L
50	L
51	L
52	P
53	P
54	L
55	P
56	L
57	P
58	P
59	L
60	L
61	L
62	P
63	P
64	L
65	P
66	L
67	P
68	P
69	L
70	L
71	P
72	P
73	P

Jenis Kelamin	Jumlah
L	29
P	44

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Lampiran Hasil Kuisisioner Keunggulan Produk (X₁)

No Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
1	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44
2	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	40
3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
6	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	47
7	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	44
8	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
10	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
16	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
17	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	45
18	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	46
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	40
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	47
26	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	45
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
29	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

No Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
36	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	47
43	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	45
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
53	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47
54	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	47
60	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	45
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
63	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
70	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47

No Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
73	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	45

@ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Lampiran Hasil Kuisisioner Penerapan Nilai-Nilai Islam (X₂)

No Resp	1	2	3	4	5	Total
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	3	4	4	19
3	3	5	5	5	5	23
4	5	4	5	5	4	23
5	4	4	5	4	4	21
6	5	4	4	5	4	22
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20
9	5	5	5	5	5	25
10	4	5	5	5	5	24
11	4	4	4	4	4	20
12	5	5	5	5	5	25
13	4	4	4	4	4	20
14	5	5	5	5	5	25
15	4	4	5	4	4	21
16	4	4	4	4	4	20
17	3	4	4	4	4	19
18	5	5	4	4	5	23
19	5	5	5	5	5	25
20	5	5	5	5	5	25
21	4	4	3	4	4	19
22	5	5	5	5	5	25
23	5	5	5	5	5	25
24	4	4	4	4	4	20
25	5	4	4	5	4	22
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	5	5	5	5	5	25
29	4	5	5	5	5	24
30	4	4	4	4	4	20
31	5	5	5	5	5	25
32	4	4	4	4	4	20
33	5	5	5	5	5	25
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

No Resp	1	2	3	4	5	Total
36	5	5	4	4	5	23
37	5	5	5	5	5	25
38	5	5	5	5	5	25
39	5	5	5	5	5	25
40	5	5	5	5	5	25
41	4	4	4	4	4	20
42	5	4	4	5	4	22
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	4	4	20
45	5	5	5	5	5	25
46	4	5	5	5	5	24
47	4	4	4	4	4	20
48	5	5	5	5	5	25
49	4	4	4	4	4	20
50	5	5	5	5	5	25
51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	20
53	5	4	4	4	4	21
54	5	5	4	4	5	23
55	5	5	5	5	5	25
56	5	5	5	5	5	25
57	5	5	5	5	5	25
58	4	4	4	4	4	20
59	5	4	4	5	4	22
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	5	5	5	5	5	25
63	4	5	5	5	5	24
64	4	4	4	4	4	20
65	5	5	5	5	5	25
66	4	4	4	4	4	20
67	5	5	5	5	5	25
68	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	4	4	20
70	5	4	4	4	4	21

No Resp	1	2	3	4	5	Total
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	5	5	25
73	4	4	4	4	4	20

@ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hasil Kuisisioner Kepuasan Nasabah (Y)

No Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	51
2	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	49
3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	56
5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	51
6	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	53
7	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	50
8	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	50
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	58
11	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	58
13	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
15	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	51
16	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	51
17	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	51
18	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	56
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
21	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	49
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
25	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	54
26	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	52
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	58
30	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
35	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	50

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

No Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
36	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	56
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
41	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
42	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	54
43	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	51
44	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
46	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	58
47	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
51	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
52	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	50
53	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	53
54	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	56
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
58	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
59	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	53
60	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	51
61	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
63	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	58
64	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
69	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	51
70	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	52

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

No Resp	3	4	4	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
73	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	52

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Lampiran Distribusi Frekuensi Keunggulan Produk (X_1)

Frequencies

Statistics

	Keunggulan Produk 1	Keunggulan Produk 2	Keunggulan Produk 3	Keunggulan Produk 4	Keunggulan Produk 5	Keunggulan Produk 6	Keunggulan Produk 7	Keunggulan Produk 8	Keunggulan Produk 9	Keunggulan Produk 10
N Valid	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

Keunggulan Produk 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	32	43.8	43.8	43.8
5	41	56.2	56.2	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Keunggulan Produk 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	1.4	1.4	1.4
4	26	35.6	35.6	37.0
5	46	63.0	63.0	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Keunggulan Produk 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.7	2.7	2.7
4	36	49.3	49.3	52.1
5	35	47.9	47.9	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Keunggulan Produk 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	40	54.8	54.8	54.8
	5	33	45.2	45.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Keunggulan Produk 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2.7	2.7	2.7
	4	38	52.1	52.1	54.8
	5	33	45.2	45.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Keunggulan Produk 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	38	52.1	52.1	52.1
	5	35	47.9	47.9	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Keunggulan Produk 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	21	28.8	28.8	28.8
	5	52	71.2	71.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Keunggulan Produk 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.4	1.4	1.4
	4	33	45.2	45.2	46.6
	5	39	53.4	53.4	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Keunggulan Produk 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	28	38.4	38.4	38.4
	5	45	61.6	61.6	100.0
Total		73	100.0	100.0	

Keunggulan Produk 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	27	37.0	37.0	37.0
	5	46	63.0	63.0	100.0
Total		73	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran Rata-Rata Keunggulan Produk (X_1)

Descriptives

Descriptive Statistics		
	N	Mean
Keunggulan Produk 1	73	4.56
Keunggulan Produk 2	73	4.62
Keunggulan Produk 3	73	4.45
Keunggulan Produk 4	73	4.45
Keunggulan Produk 5	73	4.42
Keunggulan Produk 6	73	4.48
Keunggulan Produk 7	73	4.71
Keunggulan Produk 8	73	4.52
Keunggulan Produk 9	73	4.62
Keunggulan Produk 10	73	4.63
Valid N (listwise)	73	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran TCR Keunggulan Produk (X₁)

$$TCR = \frac{Scor\ Rata-rata}{5} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} 1. \quad TCR &= \frac{Scor\ Rata-rata}{5} \times 100\% \\ &= \frac{4,56}{5} \times 100\% \\ &= 91,20 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 2. \quad TCR &= \frac{Scor\ Rata-rata}{5} \times 100\% \\ &= \frac{4,62}{5} \times 100\% \\ &= 92,40 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 3. \quad TCR &= \frac{Scor\ Rata-rata}{5} \times 100\% \\ &= \frac{4,45}{5} \times 100\% \\ &= 89,00 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 4. \quad TCR &= \frac{Scor\ Rata-rata}{5} \times 100\% \\ &= \frac{4,45}{5} \times 100\% \\ &= 89,00 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 5. \quad TCR &= \frac{Scor\ Rata-rata}{5} \times 100\% \\ &= \frac{4,42}{5} \times 100\% \\ &= 88,40 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 6. \quad TCR &= \frac{Scor\ Rata-rata}{5} \times 100\% \\ &= \frac{4,42}{5} \times 100\% \\ &= 88,40 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 7. \quad TCR &= \frac{Scor\ Rata-rata}{5} \times 100\% \\ &= \frac{4,71}{5} \times 100\% \\ &= 94,20 \end{aligned}$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

$$\begin{aligned} 8. \quad TCR &= \frac{\text{Scor Rata-rata}}{5} \times 100\% \\ &= \frac{4,52}{5} \times 100\% \\ &= 90,40 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 9. \quad TCR &= \frac{\text{Scor Rata-rata}}{5} \times 100\% \\ &= \frac{4,62}{5} \times 100\% \\ &= 92,40 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 10. \quad TCR &= \frac{\text{Scor Rata-rata}}{5} \times 100\% \\ &= \frac{4,63}{5} \times 100\% \\ &= 92,60 \end{aligned}$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Lampiran Distribusi Frekuensi Penerapan Nilai-Nilai Islam (X₂)

Frequencies

Statistics

		Penerapan Nilai-Nilai Islam (X2) 1	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X2) 2	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X2) 3	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X2) 4	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X2) 5
N	Valid	73	73	73	73	73
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

Penerapan Nilai-Nilai Islam (X2) 1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2.7	2.7	2.7
	4	36	49.3	49.3	52.1
	5	35	47.9	47.9	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Penerapan Nilai-Nilai Islam (X2) 2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	40	54.8	54.8	54.8
	5	33	45.2	45.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Penerapan Nilai-Nilai Islam (X2) 3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2.7	2.7	2.7
	4	38	52.1	52.1	54.8
	5	33	45.2	45.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Penerapan Nilai-Nilai Islam (X2) 4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	38	52.1	52.1	52.1
	5	35	47.9	47.9	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Penerapan Nilai-Nilai Islam (X2) 5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	40	54.8	54.8	54.8
	5	33	45.2	45.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran Rata-Rata Penerapan Nilai-Nilai Islam (X_2)

Descriptives

Descriptive Statistics		
	N	Mean
Penerapan Nilai-Nilai Islam (X_2) 1	73	4.45
Penerapan Nilai-Nilai Islam (X_2) 2	73	4.45
Penerapan Nilai-Nilai Islam (X_2) 3	73	4.42
Penerapan Nilai-Nilai Islam (X_2) 4	73	4.48
Penerapan Nilai-Nilai Islam (X_2) 5	73	4.45
Valid N (listwise)	73	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran TCR Penerapan Nilai-Nilai Islam (X₂)

$$TCR = \frac{Scor\ Rata-rata}{5} \times 100\%$$

1. $TCR = \frac{Scor\ Rata-rata}{5} \times 100\%$
 $= \frac{4,45}{5} \times 100\%$
 $= 89,00$

2. $TCR = \frac{Scor\ Rata-rata}{5} \times 100\%$
 $= \frac{4,45}{5} \times 100\%$
 $= 89,00$

3. $TCR = \frac{Scor\ Rata-rata}{5} \times 100\%$
 $= \frac{4,42}{5} \times 100\%$
 $= 88,40$

4. $TCR = \frac{Scor\ Rata-rata}{5} \times 100\%$
 $= \frac{4,48}{5} \times 100\%$
 $= 89,60$

5. $TCR = \frac{Scor\ Rata-rata}{5} \times 100\%$
 $= \frac{4,45}{5} \times 100\%$
 $= 89,00$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Lampiran Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah (Y)

Frequencies

		tatistics											
		Kepuasan Nasabah (Y) 1	Kepuasan Nasabah (Y) 2	Kepuasan Nasabah (Y) 3	Kepuasan Nasabah (Y) 4	Kepuasan Nasabah (Y) 5	Kepuasan Nasabah (Y) 6	Kepuasan Nasabah (Y) 7	Kepuasan Nasabah (Y) 8	Kepuasan Nasabah (Y) 9	Kepuasan Nasabah (Y) 10	Kepuasan Nasabah (Y) 11	Kepuasan Nasabah (Y) 12
N	Valid	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

Kepuasan Nasabah (Y) 1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2.7	2.7	2.7
	4	36	49.3	49.3	52.1
	5	35	47.9	47.9	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Kepuasan Nasabah (Y) 2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	40	54.8	54.8	54.8
	5	33	45.2	45.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Kepuasan Nasabah (Y) 3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2.7	2.7	2.7
	4	38	52.1	52.1	54.8
	5	33	45.2	45.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Kepuasan Nasabah (Y) 4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	38	52.1	52.1	52.1
	5	35	47.9	47.9	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Kepuasan Nasabah (Y) 5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	21	28.8	28.8	28.8
	5	52	71.2	71.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Kepuasan Nasabah (Y) 6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	28	38.4	38.4	38.4
	5	45	61.6	61.6	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Kepuasan Nasabah (Y) 7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	31	42.5	42.5	42.5
	5	42	57.5	57.5	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Kepuasan Nasabah (Y) 8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2.7	2.7	2.7
	4	38	52.1	52.1	54.8
	5	33	45.2	45.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Kepuasan Nasabah (Y) 9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	38	52.1	52.1	52.1
	5	35	47.9	47.9	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Kepuasan Nasabah (Y) 10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	35	47.9	47.9	47.9
	5	38	52.1	52.1	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Kepuasan Nasabah (Y) 11					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	21	28.8	28.8	28.8
	5	52	71.2	71.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Kepuasan Nasabah (Y) 12					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.4	1.4	1.4
	4	33	45.2	45.2	46.6
	5	39	53.4	53.4	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

Lampiran Rata-Rata Kepuasan Nasabah (Y)

Descriptives

Descriptive Statistics		
	N	Mean
Kepuasan Nasabah (Y) 1	73	4.45
Kepuasan Nasabah (Y) 2	73	4.45
Kepuasan Nasabah (Y) 3	73	4.42
Kepuasan Nasabah (Y) 4	73	4.48
Kepuasan Nasabah (Y) 5	73	4.71
Kepuasan Nasabah (Y) 6	73	4.62
Kepuasan Nasabah (Y) 7	73	4.58
Kepuasan Nasabah (Y) 8	73	4.42
Kepuasan Nasabah (Y) 9	73	4.48
Kepuasan Nasabah (Y) 10	73	4.52
Kepuasan Nasabah (Y) 11	73	4.71
Kepuasan Nasabah (Y) 12	73	4.52
Valid N (listwise)	73	

Lampiran TCR Kepuasan Nasabah (Y)

$$TCR = \frac{Scor\ Rata-rata}{5} \times 100\%$$

$$TCR = \frac{Scor\ Rata-rata}{5} \times 100\%$$

$$= \frac{4,45}{5} \times 100\%$$

$$= 89,00$$

$$TCR = \frac{Scor\ Rata-rata}{5} \times 100\%$$

$$= \frac{4,45}{5} \times 100\%$$

$$= 89,00$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

$$\begin{aligned} 3) \quad TCR &= \frac{\text{Scor Rata-rata}}{5} \times 100\% \\ &= \frac{4,42}{5} \times 100\% \\ &= 88,40 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 4) \quad TCR &= \frac{\text{Scor Rata-rata}}{5} \times 100\% \\ &= \frac{4,48}{5} \times 100\% \\ &= 89,60 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 5) \quad TCR &= \frac{\text{Scor Rata-rata}}{5} \times 100\% \\ &= \frac{4,71}{5} \times 100\% \\ &= 94,20 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 6) \quad TCR &= \frac{\text{Scor Rata-rata}}{5} \times 100\% \\ &= \frac{4,61}{5} \times 100\% \\ &= 92,20 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 7) \quad TCR &= \frac{\text{Scor Rata-rata}}{5} \times 100\% \\ &= \frac{4,58}{5} \times 100\% \\ &= 91,60 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 8) \quad TCR &= \frac{\text{Scor Rata-rata}}{5} \times 100\% \\ &= \frac{4,42}{5} \times 100\% \\ &= 88,40 \end{aligned}$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Jambi

$$\begin{aligned} 9) \quad TCR &= \frac{\text{Scor Rata-rata}}{5} \times 100\% \\ &= \frac{4,48}{5} \times 100\% \\ &= 99,60 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 10) \quad TCR &= \frac{\text{Scor Rata-rata}}{5} \times 100\% \\ &= \frac{4,52}{5} \times 100\% \\ &= 90,40 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 11) \quad TCR &= \frac{\text{Scor Rata-rata}}{5} \times 100\% \\ &= \frac{4,71}{5} \times 100\% \\ &= 94,20 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 12) \quad TCR &= \frac{\text{Scor Rata-rata}}{5} \times 100\% \\ &= \frac{4,52}{5} \times 100\% \\ &= 90,40 \end{aligned}$$

Lampiran Uji Reabilitas Keunggulan Produk (X_1)

Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	73	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	73	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.947	10

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Keunggulan Produk 1	40.90	14.116	.865	.938
Keunggulan Produk 2	40.85	14.158	.819	.940
Keunggulan Produk 3	41.01	14.430	.684	.947
Keunggulan Produk 4	41.01	14.319	.802	.941
Keunggulan Produk 5	41.04	14.373	.703	.946
Keunggulan Produk 6	40.99	14.208	.831	.939
Keunggulan Produk 7	40.75	14.827	.735	.944
Keunggulan Produk 8	40.95	14.858	.606	.950
Keunggulan Produk 9	40.85	14.158	.873	.938
Keunggulan Produk 10	40.84	14.056	.911	.936

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Lampiran Uji Reabilitas Penerapan Nilai-Nilai Islam (X₂)

Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	73	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	73	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.930	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Penerapan Nilai-Nilai Islam (X ₂) 1	17.81	3.685	.631	.950
Penerapan Nilai-Nilai Islam (X ₂) 2	17.81	3.407	.906	.897
Penerapan Nilai-Nilai Islam (X ₂) 3	17.84	3.389	.810	.916
Penerapan Nilai-Nilai Islam (X ₂) 4	17.78	3.479	.854	.907
Penerapan Nilai-Nilai Islam (X ₂) 5	17.81	3.407	.906	.897

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Lampiran Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	73	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	73	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.943	12

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan Nasabah (Y) 1	49.92	19.354	.660	.941
Kepuasan Nasabah (Y) 2	49.92	18.632	.923	.931
Kepuasan Nasabah (Y) 3	49.95	18.664	.821	.935
Kepuasan Nasabah (Y) 4	49.89	18.821	.871	.933
Kepuasan Nasabah (Y) 5	49.66	19.978	.660	.940
Kepuasan Nasabah (Y) 6	49.75	20.022	.597	.942
Kepuasan Nasabah (Y) 7	49.79	19.693	.664	.940
Kepuasan Nasabah (Y) 8	49.95	18.664	.821	.935
Kepuasan Nasabah (Y) 9	49.89	18.821	.871	.933
Kepuasan Nasabah (Y) 10	49.85	19.158	.787	.936
Kepuasan Nasabah (Y) 11	49.66	19.978	.660	.940
Kepuasan Nasabah (Y) 12	49.85	20.074	.531	.945

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Lampiran Uji Normalitas

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		73
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.66606888
Most Extreme Differences	Absolute	.208
	Positive	.161
	Negative	-.208
Test Statistic		.208
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran Uji Normalitas P=P Plot

Regression

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah			
b. All requested variables entered.			

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.990 ^a	.981	.980	.676
a. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1615.071	2	807.536	1769.656	.000 ^b
	Residual	31.943	70	.456		
	Total	1647.014	72			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk						

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.727	.868		6.597	.000
	Keunggulan Produk	.418	.048	.367	8.769	.000
	Penerapan Nilai-Nilai Islam	1.332	.087	.643	15.391	.000

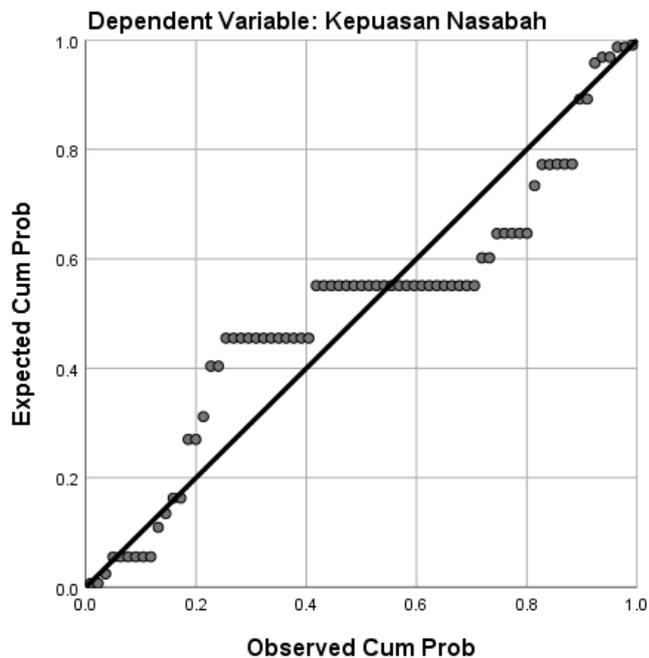
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	47.74	59.91	54.37	4.736	73
Residual	-1.664	1.586	.000	.666	73
Std. Predicted Value	-1.399	1.170	.000	1.000	73
Std. Residual	-2.463	2.348	.000	.986	73

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Lampiran Uji Multikolinearitas

Regression

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk ^b		Enter
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah			
b. All requested variables entered.			

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.990 ^a	.981	.980	.676
a. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1615.071	2	807.536	1769.656	.000 ^b
	Residual	31.943	70	.456		
	Total	1647.014	72			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.727	.868		6.597	.000		
	Keunggulan Produk	.418	.048	.367	8.769	.000	.159	6.305
	Penerapan Nilai-Nilai Islam	1.332	.087	.643	15.391	.000	.159	6.305
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah								

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Coefficient Correlations ^a				
Model			Penerapan Nilai- Nilai Islam	Keunggulan Produk
1	Correlations	Penerapan Nilai-Nilai Islam	1.000	-.917
		Keunggulan Produk	-.917	1.000
	Covariances	Penerapan Nilai-Nilai Islam	.007	-.004
		Keunggulan Produk	-.004	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Collinearity Diagnostics ^a						
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Keunggulan Produk	Penerapan Nilai- Nilai Islam
1	1	2.993	1.000	.00	.00	.00
	2	.006	22.169	.90	.02	.07
	3	.001	62.681	.10	.98	.93

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	47.74	59.91	54.37	4.736	73
Residual	-1.664	1.586	.000	.666	73
Std. Predicted Value	-1.399	1.170	.000	1.000	73
Std. Residual	-2.463	2.348	.000	.986	73

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultaha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultaha Jambi

Lampiran Uji Heteroskedastisitas

Regression

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk ^b		Enter
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah			
b. All requested variables entered.			

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.990 ^a	.981	.980	.676
a. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1615.071	2	807.536	1769.656	.000 ^b
	Residual	31.943	70	.456		
	Total	1647.014	72			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk						

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.727	.868			6.597	.000		
	Keunggulan Produk	.418	.048	.367		8.769	.000	.159	6.305
	Penerapan Nilai-Nilai Islam	1.332	.087	.643		15.391	.000	.159	6.305
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah									

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Coefficient Correlations ^a				
Model			Penerapan Nilai- Nilai Islam	Keunggulan Produk
1	Correlations	Penerapan Nilai-Nilai Islam	1.000	-.917
		Keunggulan Produk	-.917	1.000
	Covariances	Penerapan Nilai-Nilai Islam	.007	-.004
		Keunggulan Produk	-.004	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Collinearity Diagnostics ^a						
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Keunggulan Produk	Penerapan Nilai- Nilai Islam
1	1	2.993	1.000	.00	.00	.00
	2	.006	22.169	.90	.02	.07
	3	.001	62.681	.10	.98	.93

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	47.74	59.91	54.37	4.736	73
Residual	-1.664	1.586	.000	.666	73
Std. Predicted Value	-1.399	1.170	.000	1.000	73
Std. Residual	-2.463	2.348	.000	.986	73

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Regression

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Penerapan Nilai- Nilai Islam , Keunggulan Produk ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Abs_RES

b. All requested variables entered.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.477 ^a	.228	.206	.43510
a. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk				
b. Dependent Variable: Abs_RES				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.908	2	1.954	10.323	.000 ^b
	Residual	13.252	70	.189		
	Total	17.160	72			
a. Dependent Variable: Abs_RES						
b. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.604	.559		2.868	.005		
	Keunggulan Produk	.081	.031	.695	2.635	.010	.159	6.305
	Penerapan Nilai-Nilai Islam	-.217	.056	-1.026	-3.891	.000	.159	6.305
a. Dependent Variable: Abs_RES								

Coefficient Correlations ^a				
Model			Penerapan Nilai-Nilai Islam	Keunggulan Produk
1	Correlations	Penerapan Nilai-Nilai Islam	1.000	-.917
		Keunggulan Produk	-.917	1.000
	Covariances	Penerapan Nilai-Nilai Islam	.003	-.002
		Keunggulan Produk	-.002	.001
a. Dependent Variable: Abs_RES				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

- Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
- Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Collinearity Diagnostics ^a						
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Keunggulan Produk	Penerapan Nilai-Nilai Islam
1	1	2.993	1.000	.00	.00	.00
	2	.006	22.169	.90	.02	.07
	3	.001	62.681	.10	.98	.93

a. Dependent Variable: Abs_RES

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	.0606	1.1195	.4500	.23299	73
Residual	-.73817	1.09187	.00000	.42901	73
Std. Predicted Value	-1.672	2.874	.000	1.000	73
Std. Residual	-1.697	2.509	.000	.986	73

a. Dependent Variable: Abs_RES

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran histogram *Scatter plot*

Regression

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk ^b		Enter
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah			
b. All requested variables entered.			

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.990 ^a	.981	.980	.676
a. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1615.071	2	807.536	1769.656	.000 ^b
	Residual	31.943	70	.456		
	Total	1647.014	72			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.727	.868		6.597	.000		
	Keunggulan Produk	.418	.048	.367	8.769	.000	.159	6.305
	Penerapan Nilai-Nilai Islam	1.332	.087	.643	15.391	.000	.159	6.305
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah								

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Coefficient Correlations ^a				
Model			Penerapan Nilai-Nilai Islam	Keunggulan Produk
1	Correlations	Penerapan Nilai-Nilai Islam	1.000	-.917
		Keunggulan Produk	-.917	1.000
	Covariances	Penerapan Nilai-Nilai Islam	.007	-.004
		Keunggulan Produk	-.004	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Collinearity Diagnostics ^a						
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Keunggulan Produk	Penerapan Nilai-Nilai Islam
1	1	2.993	1.000	.00	.00	.00
	2	.006	22.169	.90	.02	.07
	3	.001	62.681	.10	.98	.93

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

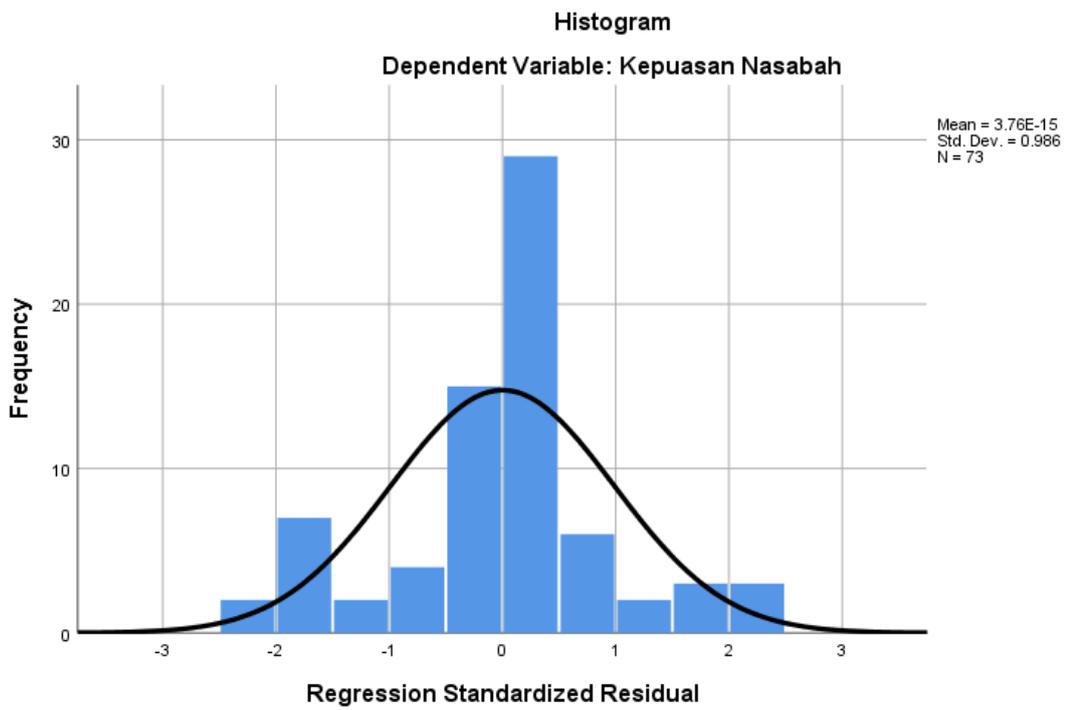
Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	47.74	59.91	54.37	4.736	73
Std. Predicted Value	-1.399	1.170	.000	1.000	73
Standard Error of Predicted Value	.089	.274	.134	.028	73
Adjusted Predicted Value	47.69	59.91	54.37	4.739	73
Residual	-1.664	1.586	.000	.666	73
Std. Residual	-2.463	2.348	.000	.986	73
Stud. Residual	-2.505	2.376	.001	1.010	73
Deleted Residual	-1.721	1.624	.001	.699	73
Stud. Deleted Residual	-2.607	2.461	.000	1.031	73
Mahal. Distance	.277	10.829	1.973	1.491	73
Cook's Distance	.000	.234	.017	.035	73
Centered Leverage Value	.004	.150	.027	.021	73

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Charts

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



Lampiran Uji Auto Korelasi

Regression

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk ^b		Enter
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah			
b. All requested variables entered.			

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.990 ^a	.981	.980	.676	1.998
a. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk					
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah					

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1615.071	2	807.536	1769.656	.000 ^b
	Residual	31.943	70	.456		
	Total	1647.014	72			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.727	.868		6.597	.000
	Keunggulan Produk	.418	.048	.367	8.769	.000
	Penerapan Nilai-Nilai Islam	1.332	.087	.643	15.391	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	47.74	59.91	54.37	4.736	73
Std. Predicted Value	-1.399	1.170	.000	1.000	73
Standard Error of Predicted Value	.089	.274	.134	.028	73
Adjusted Predicted Value	47.69	59.91	54.37	4.739	73
Residual	-1.664	1.586	.000	.666	73
Std. Residual	-2.463	2.348	.000	.986	73
Stud. Residual	-2.505	2.376	.001	1.010	73
Deleted Residual	-1.721	1.624	.001	.699	73
Stud. Deleted Residual	-2.607	2.461	.000	1.031	73
Mahal. Distance	.277	10.829	1.973	1.491	73
Cook's Distance	.000	.234	.017	.035	73
Centered Leverage Value	.004	.150	.027	.021	73

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Regression

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk ^b		Enter
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah			
b. All requested variables entered.			

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.990 ^a	.981	.980	.676
a. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1615.071	2	807.536	1769.656	.000 ^b
	Residual	31.943	70	.456		
	Total	1647.014	72			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.727	.868		6.597	.000
	Keunggulan Produk	.418	.048	.367	8.769	.000
	Penerapan Nilai-Nilai Islam	1.332	.087	.643	15.391	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	47.74	59.91	54.37	4.736	73
Std. Predicted Value	-1.399	1.170	.000	1.000	73
Standard Error of Predicted Value	.089	.274	.134	.028	73
Adjusted Predicted Value	47.69	59.91	54.37	4.739	73
Residual	-1.664	1.586	.000	.666	73
Std. Residual	-2.463	2.348	.000	.986	73
Stud. Residual	-2.505	2.376	.001	1.010	73
Deleted Residual	-1.721	1.624	.001	.699	73
Stud. Deleted Residual	-2.607	2.461	.000	1.031	73
Mahal. Distance	.277	10.829	1.973	1.491	73
Cook's Distance	.000	.234	.017	.035	73
Centered Leverage Value	.004	.150	.027	.021	73

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.727	.868		6.597	.000
	Keunggulan Produk	.418	.048	.367	8.769	.000
	Penerapan Nilai-Nilai Islam	1.332	.087	.643	15.391	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1615.071	2	807.536	1769.656	.000 ^b
	Residual	31.943	70	.456		
	Total	1647.014	72			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk						

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran Koefisiensi Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.990 ^a	.981	.980	.676

a. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai-Nilai Islam , Keunggulan Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suqam Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suqam Jambi

Lampiran Uji Validitas Keunggulan Produk (X₁)
Correlations

		Correlations										
		Keunggulan Produk 1	Keunggulan Produk 2	Keunggulan Produk 3	Keunggulan Produk 4	Keunggulan Produk 5	Keunggulan Produk 6	Keunggulan Produk 7	Keunggulan Produk 8	Keunggulan Produk 9	Keunggulan Produk 10	total
Keunggulan Produk 1	Pearson Correlation	1	.738	.676	.747	.635	.793	.719	.507	.779	.810	.894
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Keunggulan Produk 2	Pearson Correlation	.738	1	.517	.571	.580	.717	.704	.587	.837	.864	.858
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Keunggulan Produk 3	Pearson Correlation	.676	.517	1	.605	.500	.657	.522	.465	.597	.630	.751
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Keunggulan Produk 4	Pearson Correlation	.747	.571	.605	1	.805	.781	.577	.514	.660	.696	.843
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Keunggulan Produk 5	Pearson Correlation	.635	.580	.500	.805	1	.809	.383	.422	.561	.595	.767
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Keunggulan Produk 6	Pearson Correlation	.793	.717	.657	.781	.809	1	.610	.353	.701	.735	.866
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.002	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Keunggulan Produk 7	Pearson Correlation	.719	.704	.522	.577	.383	.610	1	.514	.743	.767	.783
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Keunggulan Produk 8	Pearson Correlation	.507	.587	.465	.514	.422	.353	.514	1	.620	.650	.683
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Keunggulan Produk 9	Pearson Correlation	.779	.837	.597	.660	.561	.701	.743	.620	1	.971	.899
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Keunggulan Produk 10	Pearson Correlation	.810	.864	.630	.696	.595	.735	.767	.650	.971	1	.930
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
total	Pearson Correlation	.894	.858	.751	.843	.767	.866	.783	.683	.899	.930	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73

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

Lampiran Uji Validitas Penerapan Nilai-Nilai Islam (X₂)

Correlations

		Correlations					
		Penerapan Nilai-Nilai Islam (X2) 1	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X2) 2	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X2) 3	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X2) 4	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X2) 5	Total
Penerapan Nilai-Nilai Islam (X2) 1	Pearson Correlation	1	.605**	.500**	.657**	.605**	.793**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73
Penerapan Nilai-Nilai Islam (X2) 2	Pearson Correlation	.605**	1	.805**	.781**	1.000**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73
Penerapan Nilai-Nilai Islam (X2) 3	Pearson Correlation	.500**	.805**	1	.809**	.805**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73
Penerapan Nilai-Nilai Islam (X2) 4	Pearson Correlation	.657**	.781**	.809**	1	.781**	.923**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73
Penerapan Nilai-Nilai Islam (X2) 5	Pearson Correlation	.605**	1.000**	.805**	.781**	1	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	73	73	73	73	73	73
Total	Pearson Correlation	.793**	.906**	.887**	.923**	.906**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	73	73	73	73	73	73

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

Lampiran Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)
Correlations

		Correlations												
		Kepuasan Nasabah (Y) 1	Kepuasan Nasabah (Y) 2	Kepuasan Nasabah (Y) 3	Kepuasan Nasabah (Y) 4	Kepuasan Nasabah (Y) 5	Kepuasan Nasabah (Y) 6	Kepuasan Nasabah (Y) 7	Kepuasan Nasabah (Y) 8	Kepuasan Nasabah (Y) 9	Kepuasan Nasabah (Y) 10	Kepuasan Nasabah (Y) 11	Kepuasan Nasabah (Y) 12	Total
Kepuasan Nasabah (Y) 1	Pearson Correlation	1	.605	.500	.657	.522	.443	.353	.500	.657	.540	.522	.465	.723
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Kepuasan Nasabah (Y) 2	Pearson Correlation	.605	1	.805	.781	.577	.716	.780	.805	.781	.872	.577	.514	.938
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Kepuasan Nasabah (Y) 3	Pearson Correlation	.500	.805	1	.809	.383	.561	.667	1.000	.809	.645	.383	.422	.857
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Kepuasan Nasabah (Y) 4	Pearson Correlation	.657	.781	.809	1	.610	.531	.547	.809	1.000	.702	.610	.353	.895
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Kepuasan Nasabah (Y) 5	Pearson Correlation	.522	.577	.383	.610	1	.308	.372	.383	.610	.541	1.000	.514	.712
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.008	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Kepuasan Nasabah (Y) 6	Pearson Correlation	.443	.716	.561	.531	.308	1	.405	.561	.531	.540	.308	.298	.660
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.008		.000	.000	.000	.000	.008	.010	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Kepuasan Nasabah (Y) 7	Pearson Correlation	.353	.780	.667	.547	.372	.405	1	.667	.547	.618	.372	.428	.720
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Kepuasan Nasabah (Y) 8	Pearson Correlation	.500	.805	1.000	.809	.383	.561	.667	1	.809	.645	.383	.422	.857
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Kepuasan Nasabah (Y) 9	Pearson Correlation	.657	.781	.809	1.000	.610	.531	.547	.809	1.000	.702	.610	.353	.895
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Kepuasan Nasabah (Y) 10	Pearson Correlation	.540	.872	.645	.702	.541	.540	.618	.645	.702	1	.541	.428	.825
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Kepuasan Nasabah (Y) 11	Pearson Correlation	.522	.577	.383	.610	1.000	.308	.372	.383	.610	.541	1	.514	.712
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.008	.001	.001	.000	.000	.000		.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Kepuasan Nasabah (Y) 12	Pearson Correlation	.465	.514	.422	.353	.514	.298	.428	.422	.353	.428	.514	1	.608
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	.010	.000	.000	.002	.000	.000	.000	
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Total	Pearson Correlation	.723	.938	.857	.895	.712	.660	.720	.857	.895	.825	.712	.608	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73

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

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