

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu  
Purbalingga)**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

**IAIN PURWOKERTO**

Oleh:

**SOLIKHA NURTRIANI**

**NIM. 1617202038**

**JURUSAN PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO**

**2020**

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY , PRICE, AND SERVICE  
QUALITY, TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION IN BRI SYARIAH  
KANTOR CABANG PEMBANTU PURBALINGGA**

*Solikha Nurtrianti*

*NIM. 1522202018*

*E-mail: [nurtriantisolikha66@gmail.com](mailto:nurtriantisolikha66@gmail.com)*

*Department of Sharia Banking Faculty of Economics and Business Islamic State  
Islamic Institute (IAIN) Purwokerto*

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality, product quality, and promotion partially and simultaneously on the level of customer satisfaction at BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Purbalingga..*

*Consumer satisfaction is a top priority in this research because of the increasingly tight competition among the company with another company. One way to create consumer satisfaction is to improve pricing strategies, product quality, price, and service quality. If the company set the appropriate price, quality of service and good product quality, then the consumers will feel satisfied. With the emergence of a sense of satisfaction then the consumer will come back and recommend the company to others.*

*This type of research is a quantitative method with data collection techniques through interviews, questionnaires, and dokumentation . The samples in this study were 98 people registered as customers in BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Purbalingga year 2017-2019. Data analysis techniques used were using validity and reliability tests, classic assumption tests, and multiple linear regression analysis.*

*Based on the result of the research processed using the IBM SPSS Statistic 20, it can be seen that the variable product quality have a partial and simultaneous and significant effect on customer satisfaction, shile the price variable has a partial and simultaneous effect on customer satisfaction. In the R Square test, it explains that the variables of product quality have an influence on the customer satisfaction variable by 20,5%. While the remaining 79,5% is influenced by other variables not included in this research model.*

***Keyword : Product Quality, Price, Service Quality***

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI SYARIAH  
KANTOR CABANG PEMBANTU PURBALINGGA**

Oleh : Solikha Nurtrianti

NIM. 1617202038

E-mail: [nurtriantisolikha66@gmail.com](mailto:nurtriantisolikha66@gmail.com)

Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama  
Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

**ABSTRAK**

Penelitian ini memiliki tujuan yakni untuk mengetahui pengaruh antara kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.

Kepuasan nasabah menjadi prioritas utama pada penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin ketat diantara perusahaan satu dengan perusahaan yang lain. Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan nasabah adalah dengan meningkatkan kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan. Apabila perusahaan menetapkan harga yang sesuai, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik, maka nasabah akan merasa puas. Dengan timbulnya rasa puas, maka nasabah akan datang kembali dan merekomendasikan perusahaan tersebut kepada orang lain.

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yakni melalui wawancara, kuesioner, dokumentasi. Sampel dalam penelitian ini yakni 98 orang yang terdaftar sebagai nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Purbalingga Tahun 2017-2019. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian yang diolah menggunakan alat bantu IBM SPSS Statistics 20 dapat diketahui bahwa pada variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan variabel harga berpengaruh secara parsial dan simultan dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada uji R Square, menjelaskan bahwa variabel kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah sebesar 20,5%. Sedangkan sisanya sebesar 79,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan.**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB INDONESIA</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>ABSTRAK</b> .....	xii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xx
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xxi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Kualitas Produk.....	8
1. Pengertian Kualitas Produk.....	8
2. Indikator Kualitas Produk.....	9
B. Harga .....	10
1. Pengertian Harga .....	10
2. Indikator Harga .....	10
C. Kualitas Pelayanan .....	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2. Nilai-Nilai Islami Dalam Pelayanan.....	12

3. Indikator Kualitas Pelayanan .....	14
4. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik .....	14
D. Kepuasan Nasabah .....	15
1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	15
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	16
3. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah .....	17
4. Indikator Kepuasan Nasabah .....	18
E. Penelitian Terdahulu .....	18
F. Kerangka Pemikiran .....	20
G. Hipotesis Penelitian .....	21
H. Landasan Teologis .....	22
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	23
B. Lokasi Penelitian Dan Waktu .....	23
1. Tempat Penelitian .....	23
2. Waktu Penelitian .....	23
C. Sumber Data .....	23
1. Data Primer .....	23
2. Data Sekunder .....	24
D. Populasi Dan Sampel Penelitian .....	24
E. Variabel Dan Indikator Penelitian .....	25
F. Pengumpulan Data Penelitian .....	27
G. Skala Pengukuran .....	27
H. Uji Kualitas Data .....	28
1. Uji Validitas Data .....	28
2. Uji Reliabilitas Data .....	28
I. Teknik Analisis Data .....	28
1. Uji Asumsi Klasik .....	28
a. Uji Normalitas .....	28
b. Uji Multikolonieritas .....	29
c. Uji Heteroskedastisitas .....	29

<b>J. Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>29</b>
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	29
2. Uji Parsial.....	30
3. Uji Signifikan Simultan (Uji f) .....	30
4. Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	30
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Bank BRI Syariah KCP Purbalingga.....	31
1. Sejarah Berdirinya Bank BRI Syariah KCP Purbalingga.....	31
2. Visi, Misi Dan Motto Bank BRI Syariah KCP Purbalingga.....	33
3. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KCP Purbalingga.....	34
4. Fungsi Dan Tugas Bagian Di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga	34
B. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	37
C. Deskripsi Responden.....	38
D. Distribusi Tanggapan Responden .....	41
E. Hasil Uji Kualitas Data.....	44
1. Uji Validitas Data.....	45
a. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk .....	45
b. Hasil Uji Validitas Harga .....	45
c. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	46
d. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	46
2. Uji Reliabilitas .....	47
a. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	47
b. Hasil Uji Reliabilitas Harga .....	47
c. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	48
d. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah .....	48
F. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	48
1. Uji Normalitas .....	48
2. Uji Multikolonieritas .....	50
3. Uji Heteroskedastisitas .....	51
G. Hasil Uji Hipotesis	
1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	53

2. Uji t (Parsial).....	54
3. Uji f (Simultan) .....	55
4. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	56
H. Pembahasan .....	56
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>FOTO DOKUMENTASI</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbandingan Hasil Kajian Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 2 Variabel Dan Indikator Penelitian.....	26
Tabel 3 Skala Likert.....	28
Tabel 4 Hasil Penyebaran Kuesioner .....	38
Tabel 5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 6 Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 7 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
Tabel 8 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	41
Tabel 9 Variabel Kualitas Produk .....	42
Tabel 10 Variabel Harga .....	42
Tabel 11 Variabel Kualitas Pelayanan .....	43
Tabel 12 Variabel Kepuasan Nasabah .....	44
Tabel 13 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk .....	45
Tabel 14 Hasil Uji Validitas Harga .....	45
Tabel 15 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel 16 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah .....	46
Tabel 17 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk .....	47
Tabel 18 Hasil Uji Reliabilitas Harga.....	48
Tabel 19 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 20 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	48
Tabel 21 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smimov.....	50
Tabel 22 Hasil Uji Multikolonieritas .....	51
Tabel 23 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 25 Hasil Uji t .....	54
Tabel 26 Hasil Uji f .....	56
Tabel 27 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	56



## DAFTAR GAMBAR

A. Gambar 1 Uji Normalitas Histogram .....	49
B. Gambar 2 Uji Normalitas P-Plot.....	49
C. Gambar 3 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Daftar Responden
Lampiran 3	Daftar Jawaban Responden
Lampiran 4	Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Proposal
Lampiran 5	Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
Lampiran 6	Scan Sertifikat BTA PPI
Lampiran 7	Scan Sertifikat KKN
Lampiran 8	Scan Sertifikat PPL
Lampiran 9	Scan Sertifikat Aplikom



IAIN PURWOKERTO

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan semakin berkembangnya kehidupan dunia, terutama dalam bidang ekonomi yang dimana tidak dapat di pisahkan dengan keuangan. Masyarakat sangat membutuhkan kehadiran bank sebagai sarana penyimpanan maupun sarana membantu dalam usaha baik usaha kecil maupun menengah ke atas.

Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa- jasa keuangan lainnya. Menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah diubah menjadi Undang-Undang No. 10 Tahun 1998. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Hasibun, 2007). Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga positif di mata masyarakatnya. Citra ini dibangun melalui kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan dari nasabahnya tidak akan efektif.

Kunci utama memenangkan persaingan adalah dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada nasabah melalui penyampaian produk yang berkualitas dengan harga yang bersaing. Terlebih era globalisasi ini, persaingan antar perusahaan yang semakin ketat, menuntut perusahaan untuk menghadapi dan mengantisipasi segala situasi agar mampu bertahan dan maju di tengah situasi perekonomian Indonesia yang relatif tidak stabil, khususnya dalam rangka pencapaian tujuan utama perusahaan tersebut (Syafi'i, 2001).

Nasabah merupakan nafas kehidupan bagi bank agar mampu menjalankan setiap kegiatannya. Setiap bank dituntut untuk memberikan

pelayanan yang baik dan berkualitas. Dengan berbagai layanan menarik di berbagai bank, maka masyarakat akan lebih selektif dalam memilih lembaga keuangan yang menurut mereka adalah terbaik. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik, maka akan lebih banyak masyarakat yang tertarik menggunakan jasa perbankan tersebut (Kasmir, 2013).

Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan nasabah adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Apriyani, 2017). Kepuasan atau ketidakpuasan ditentukan oleh persepsi dari nasabah. Persepsi terhadap produk atau pelayanan sendiri dipengaruhi oleh pengalaman nasabah saat mencoba produk atau menerima suatu layanan. Oleh karena itu apabila produk yang dikonsumsi atau pelayanan yang diperoleh mempunyai kualitas yang baik maka besar kemungkinan nasabah tersebut akan memberikan persepsi yang tinggi dan akhirnya membawa tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Terdapat 5 faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga serta biaya dan kemudahan.

1. Kualitas produk, nasabah akan merasa puas jika produk yang digunakannya adalah berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, nasabah akan merasa puas apabila pelayanan yang didapatkan itu baik dan sesuai dengan apa yang mereka harapkan.
3. Faktor emosional, nasabah akan merasa yakin bahwa oranglain akan kagum apabila ia menggunakan produk dengan merek tertentu.
4. Biaya dan kemudahan, nasabah akan merasa puas apabila mendapatkan kemudahan dalam pelayanan perbankan (Janah, 2018)

Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan objek penelitian terhadap bank perbankan syariah yakni pada Bank BRI Syariah KCP Purbalingga yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No. 214 A Purbalingga. Keberadaan Bank BRI Syariah KCP Purbalingga ini bertujuan supaya dapat memperluas

dan menjadi komplemen layanan transaksi perbankan secara Syariah bagi masyarakat Purbalingga yang tidak terakses oleh Bank Umum Syariah, khususnya bagi kalangan masyarakat pengusaha kecil mikro (UMKM).

Pendirian Bank BRI Syariah KCP Purbalingga bertujuan tidak semata berorientasi bisnis untuk mencari keuntungan di sector perbankan, melainkan terutama menjalankan dakwah di bidang ekonomi secara syariah yang berpihak pada rakyat agar kemampuan usaha dan ekonominya dapat berkembang berdasarkan prinsip syariah islam. Sistem operasional yang diterapkan Bank BRI Syariah KCP Purbalingga mengikuti tata cara berusaha dan perjanjian sesuai Al-Qur'an dan Al-Hadits serta mengacu pada UU No. 21 Tahun 2008 dan Fatwa MUI tentang Perbankan Syariah, yang dimana merupakan salah satu lembaga keuangan yang masuk dalam bentuk berdasarkan prinsip syariah.

Berdasarkan survey data, diketahui terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga yakni kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan. yang ada di BRI Syariah KCP Purbalingga. Di dukung oleh teori dari Tjiptono (2006) bahwa pada dasarnya terdapat beberapa faktor yang dominan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam suatu perusahaan yakni kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan. Oleh karenanya perusahaan akan berupaya dalam memaksimalkan hal-hal yang mempengaruhi kepuasan nasabahnya.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah Kualitas Produk. Produk dapat memiliki peran penting terhadap kepuasan nasabah. Semakin pesatnya persaingan saat ini membuat sector perbankan saling bersaing dalam menawarkan keunggulan produknya masing-masing.. keunggulan produk didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan nasabah, meningkatnya nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi pelanggan. Di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga dalam hal kualitas produk memiliki kualitas yang baik yang dimana hasil wawancara dengan Bapak Andriyanto selaku marketing di BRI Syariah KCP

Purbalingga untuk nasabah selama tiga tahun terakhir mengalami kenaikan yang cukup tinggi yang dimana dengan total seluruh produk untuk tahun 2017 terdapat nasabah sebanyak 13.792, untuk tahun 2018 sebanyak 15.403 nasabah dan untuk tahun 2019 sebanyak 16.828 nasabah. Produk yang ada di bank tersebut yaitu Deposito, Giro dan Tabungan. Dari beberapa produk tersebut yang paling diminati oleh masyarakat adalah Produk Tabungan. Dengan bertambahnya nasabah di setiap tahunnya berarti kualitas yang ditekankan oleh bank tersebut sangat baik sehingga para nasabah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dan harapan nasabah terpenuhi (Andriyanto,2020)

Faktor yang kedua mempengaruhi kepuasan nasabah adalah Harga. Harga juga berperan penting terhadap kepuasan nasabah. Konsumen mengharapkan harga produk di bank tersebut lebih rendah dari pada harga produk di bank lain sehingga konsumen mencari tahu perbandingan harga produk dari masing-masing bank. Pada BRI Syariah KCP Purbalingga telah menetapkan harga yang sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah.

Selain produk dan harga, pelayanan sangat penting dilakukan pada sektor perbankan syariah. Pelayanan merupakan perilaku bank dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan demi tercapainya kepuasan nasabah. Pada BRI Syariah KCP Purbalingga dalam hal pelayanan khususnya dibagian Customer Service hanya terdapat satu karyawan. Dengan keterbatasan itu tidak mengurasi kualitas pelayanan kepada para nasabah bahkan pelayanannya bertambah cepat, tepat dan cermat. Sehingga nasabah yang akan meminta informasi ataupun pembukaan rekening tidak terlalu lama menunggu antrian, sedangkan untuk dibagian Tellerpun sangat cekatan dalam melayani nasabah tanpa mengurangi kualitas standar pelayanan sedikitpun.

Di samping persaingan yang ketat saat ini, bank harus menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi dan harga yang terjangkau pada seluruh produk atau jasa. Produk atau jasa yang ditawarkan pada hakikatnya

ditujukan untuk pemuasan kebutuhan nasabah di dalam seluruh aktivitas keuangannya, untuk memenuhi hal tersebut bank harus secara kreatif menciptakan produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya. Sampai saat ini kepuasan nasabah masih menjadi masalah dan prioritas utama BRI Syariah KCP Purbalingga agar mampu bertahan dalam ketatnya persaingan antar bank syariah di Purbalingga. Selain menerapkan pelayanan yang baik, BRI Syariah KCP Purbalingga selalu berupaya untuk memberikan produk yang berkualitas dan harga yang terjangkau dibandingkan produk yang dimiliki bank-bank lain sebagai pesaingnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Dalam jangka panjang kepuasan nasabah dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pemasaran. Dari uraian di atas, peneliti ingin meneliti tentang tentang kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan yang dimiliki BRI Syariah KCP Purbalingga. Oleh karena itu, peneliti menyusun penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Purbalingga”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga?
2. Apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga?
3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga?
4. Apakah ada pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan yang diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu perbankan syariah khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di institute perbankan.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Penulis**

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman bagi peneliti tentang informasi keseluruhan mengenai Bank BRI Syariah KCP Purbalingga.

##### **b. Bagi Bank BRI Syariah KCP Purbalingga**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, ide, dan sumber informasi bagi Bank BRI Syariah KCP Purbalingga dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih memuaskan nasabah dan untuk mempertahankan tingkat pelayanan bagi perusahaan tersebut.



c. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang kualitas pelayanan jasa di masa yang akan datang dan sebagi bahan untuk menambah khazanah di bidang pelayanan.

d. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan acuan untuk mengadakan penelitian selanjutnya.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil hipotesis yang telah diajukan dengan model analisis regresi linier berganda maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Purbalingga. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 2,428 dengan nilai sig 0,017. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel yakni sebesar 1,984 dengan tingkat sig lebih kecil dari 0,025 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah KCP Purbalingga.
2. Berdasarkan uji secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Purbalingga. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 1,291 dengan nilai sig 0,200. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih kecil dari pada t tabel yakni sebesar 1,984 dengan tingkat sig lebih besar dari 0,025 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel harga secara parsial berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah KCP Purbalingga.
3. Berdasarkan uji secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Purbalingga. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 2,433 dengan nilai sig 0,017. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel yakni sebesar 1,984 dengan tingkat sig lebih kecil dari 0,025 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah KCP Purbalingga.

4. Berdasarkan uji simultan (uji f) menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Purbalingga. Hal ini dibuktikan dengan nilai f hitung sebesar 8,056 dengan nilai tingkat signifikan 0,000. Karena nilai signifikan  $< 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah KCP Purbalingga.
5. Dari hasil penelitian yang diperoleh, variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga adalah variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan nilai t hitung sebesar 2,428 dan 2,433.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga. Namun peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran agar mendapatkan gambaran sebagai bahan pertimbangan yang sama. Maka penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

### **1. Bagi Lembaga Perbankan Syariah**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu kepada Bank BRI Syariah KCP Purbalingga untuk terus meningkatkan kualitas produknya dengan cara memberikan penyuluhan dan mempromosikan produk-produk yang ada di bank tersebut kepada masyarakat sehingga mereka tidak hanya mengenal satu produk saja, kemudian penetapan harganya disesuaikan dengan kualitasnya dengan cara memberikan penjelasan bahwa harga yang rendah memiliki kualitas yang baik dan harga yang tinggi juga memiliki kualitas yang baik pula dan kualitas pelayanannya harus lebih ditingkatkan lagi

dengan cara melayani nasabah dengan cepat, tepat dan cermat sesuai standar waktu yang ditetapkan di bank tersebut.

## 2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi mengenai kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan dan bagi penelitian selanjutnya yang tertarik untuk meneliti topic yang sama diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara menambahkan variabel lain yang belum diteliti oleh penulis, menambahkan teori-teori dan metode yang baru, sehingga informasi akan lebih lengkap tentang variabel tersebut.



## DAFTAR PUSTAKA

- Angrita Deziana, I. d. (2014). Corporate Vinancial Performance Effect Of Macro Economic Factor Against Stock Return. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol.5, No. 2, September, 5*.
- Apriyani, D. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)Vol. 51 No. 2*.
- Aziz, F. A. (2012). *Manajemen Dalam Perspektif Islam*. Cilacap: Pustaka El Bayan.
- Budiharja, R. d. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Brand Image terhadap Keputusan Pembeli. *JURNAL STIE Semarang, Vol. 8, No 2, Juni 2016*.
- Dewi, C. I. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud. Vol. 7, No. 8, 4553*.
- Freekey Steyfli Maramis, J. L. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal EMBA Vol.6 No. 3 Juli 2018, Hal. 1658-1667*.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hartati, I. N. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah.
- Hasibun, M. S. (2007). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hutabalian, Y. H. (2015). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSEROAN)Tbk Unit Politeknik. *E-Jurnal "Acta Diurna", 2*.
- I Putu Ade Andre, P. d. (2018). *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Jamaluddin, H. d. (2016). Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi dengan Standar Biaya sebagai Variabel Moderating pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban Vo.II nO. 1 Juli, 10-11*.
- Janah, N. W. (2018). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat. *Al-Amwal, Volume 10, Nomor.2, 302-303*.

- Kasmir. (2010). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kodu, S. (2013). Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembeli. *Jurnal EMBA Vol.1 No. 3 September 2013*.
- Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, S. J. (2013). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Prawirosentono, S. (2004). *Manajemen Mutu Terpadu : Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus dan Analisis*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rizal Zukarnain, H. T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Naabah dengan Kepuasan Nabsabah Sebagai Variabel Intervening pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilegon. *Jurnal Manajemen dan Bisnis ISSN : 2686-0554*, 4.
- Semiawan, C. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif : Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.
- Sosrodiharjo. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bina Media Perintis Medan.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2014). *Metode Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno, B. (2004). *Bisnis Sambilan Langkah Awal Menjadi Enterpreneur Sukses*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Supranto, J. (2009). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Supriatna, T. (1996). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Nimas Multima.

- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. d. (2003). *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Umar, H. d. (2003). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Wahyuningsih, N. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat. *Al-Amwal*,30
- Zukarnain, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Bank Syari'ah Mu'amalah Cilegon. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* , 4.

