

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN PENERAPAN
PRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BANK ACEH SYARIAH CABANG S. PARMAN
MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh :

RATIH AGUSTINA
NPM: 1701270001



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN PENERAPAN
PRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BANK ACEH SYARIAH CABANG S. PARMAN
MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Perbankan Syariah*

Oleh:

RATIH AGUSTINA

NPM: 1701270001

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing



Rahmat Hidayat S.E, M.M

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA SLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

Persembahkan

Karya Ilmiah Ini Dipersembahkan Kepada Kedua Orangtuaku

Ayahanda Basroni

Ibunda Sunesti Lubis

Abangda Johan Syahputra

Kakanda Rizka Afrianti

Adinda Julia Astuti

tak leang selalu memberikan do'a kesuksesan & keberhasilan

Motto:

*"Selalu libatkan Allah Dalam SegalaHal
Dimanapun dan kapanpun"*

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ratih Agustina

NPM : 1701270001

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN PENERAPAN PRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK ACEH SYARIAH CABANG S. PARMAN MEDAN** merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarism, maka saya bersedia ditindak sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 07 September 2021

Yang Menyatakan:



Ratih Agustina
NPM: 1701270001

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN PENERAPAN
PRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BANK ACEH SYARIAH CABANG S. PARMAN
MEDAN**

Oleh:

RATIH AGUSTINA

NPM: 1701270001

*Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah
skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk
dipertahankan dalam ujian skripsi*

Medan, 07 September 2021

Pembimbing



Rahmat Hidayat S.E, M.M

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA SLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

Medan, 07 September 2021

Nomor : Istimewa
Hal : Skripsi a.n Ratih Agustina
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam

Di

Medan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran penelitian sepenuhnya terhadap skripsi mahasiswa a.n Ratih Agustina yang berjudul **“PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN PENERAPAN PRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK ACEH SYARIAH CABANG S. PARMAN MEDAN”** maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada sidang munaqasah untuk mendapat gelar sarjana strata satu (1) dalam program studi Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian saya sampaikan atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing



Rahmat Hidayat S.E, M.M

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU
Unggul, Cerdas, Terampil

Eta mengabdikan surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam Ujian Skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : Ratih Agustina
NPM : 1701270001
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan

Medan, 07 September 2021

Pembimbing Skripsi

Rahmat Hidayat S.E, M.M

Disetujui Oleh :

Diketahui/Disetujui
Dekan
Fakultas Agama Islam

Assoc.Prof.Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/Disetujui
Ketua Program
Studi Perbankan Syariah

Dr. Rahmayati, M.E.I



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh:

Nama Mahasiswa :Ratih Agustina

NPM :1701270001

Program Studi :Perbankan Syariah

Judul Skripsi :Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 07 September 2021

Pembimbing Skripsi

Rahmat Hidayat, S.E, M.M

Dekan
Fakultas Agama Islam

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

**Ketua Program Studi
Perbankan Syariah**

Dr. Rahmayati, M.E.I

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

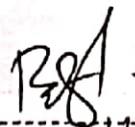
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Ratih Agustina
NPM : 1701270001
Program Studi : Perbankan Syari'ah
Tanggal Sidang : 23/09/2021
Waktu : 09.00 s.d selesai

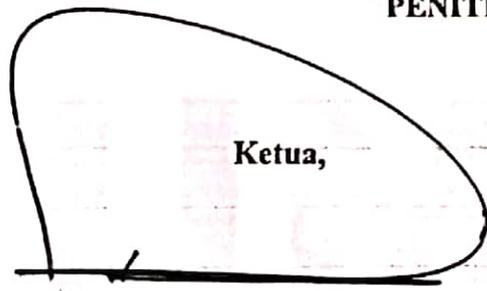
TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. Rahmayati, M.E.I
PENGUJI II : Uswah Hasanah, S.Ag, MA



PENITIA PENGUJI

Ketua,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Sekretaris,



Dr. Zailani, MA

Unggah Cerdas | Terpercaya

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik diatas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	Es dan ye
ص	Saf	S	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	D	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	T	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	Z	Zet (dengan titik dibawah)
ع	Ain	”	Koamater balik di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha

ء	hamzah	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
_/	Fattah	A	A
-/	Kasrah	I	I
و_	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ى _/	Fatha dan ya	Ai	A dan i
و -/	Fatha dan waw	Au	A dan u

Contoh :

- Kataba = كتة
- Fa"ala = فعل
- Kaifa = كيف

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ	Fattah dan alif atau ya	A	A dan garis di atas
يَ	Kasrah dan ya	I	I dan garis di atas
وَ	Dammah dan wau	U	U dan garis di atas

Contoh :

- Qala = لَؤا
- Rama = رها
- Qila = قيل

d. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

1) Ta Marbutah Hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat *fattah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya (t).

2) Ta Marbutah mati

Ta marbutah yang mati mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau ada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu pisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh :

- Raudah al-atfal – raudatul atfal : رذالاضرل
- al- Maidah al-munawwarah : قرلوناينهلودا
- talhah : طلحة

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah ataupun tasydid yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syahada* atau tanda *tasdid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh :

- Rabbana : رَبَّنَا
- Nazzala : نَزَّلَا
- Al- birr : الْبِرَّ
- Al- hajj : الْحَجَّ
- Nu"ima : نَعْنَم

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu :ال , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiyah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiyah* di transliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* di transliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiyah* maupun *qamariah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

- Ar- rajulu : الرَّجُلَا
- As- sayyidiatu : السَّيِّدَاتَا
- Asy- syamsu : الشَّمْسَا

- Al- qalamu : لؤلوا
- Al- jalalu: للجالا

g. Hamzah

Dinyatakan didepan bahwa hamzah di transliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

- Ta'khuzuna : نخذنا
- An-nau' : اننا
- Sai'un : عشي
- Inna : نا
- Umirtu : نور
- Akala : كال

h. Penulisan Kata

pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasinya ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana itu di dahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

- Wa mamuhammadunillarasul
- Inna awwalabaitnwudi'alinnasilallazibibakkatamubarakan.

- Syahru Ramadan al-lazunazilafihi al-Qurʿanu
- Walaqadraʿahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-,,alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisannya itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh :

- Nasrunminallahi wafathunqariib
- Lillahi al-amrujamiʿan
- Wallahubikullisyaiʿin ,,alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*.

ABSTRAK

Ratih Agustina, NPM: 1701270001. Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan. Skripsi. 2021.

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Apakah Keunggulan Produk Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan. Apakah Penerapan Prinsip Syariah Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan dan Apakah Keunggulan Produk dan Penerapan Prinsip Syariah Secara Simultan Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Di Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah di PT Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan. Sampel penelitian diambil dengan menggunakan teknik *random sampling* dengan menggunakan rumus slovin yaitu sebanyak 92 orang. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji t, uji f dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keunggulan produk secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Nasabah pada Kepuasan Nasabah di Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan dengan nilai t_{hitung} 3,871. Variabel Prinsip Syariah secara langsung juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah pada Kepuasan Nasabah di Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan dengan nilai t_{hitung} 2.992. Dan secara simultan variabel keunggulan produk dan prinsip syariah juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Kepuasan Nasabah di Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan sebesar 26,777 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,005$.

KataKunci: Keunggulan Produk, Prinsip Syariah dan Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Ratih Agustina, NPM: 1701270001. The Effect of Product Excellence and Implementation of Sharia Principles on Customer Satisfaction at Bank Aceh Syariah Branch S. Parman Medan. Essay. 2021.

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

This study aims to determine whether product superiority has an effect on customer satisfaction at Bank Aceh Syariah Branch S. Parman Medan. Does the Implementation of Sharia Principles Affect Customer Satisfaction at Bank Aceh Syariah Branch S. Parman Medan and Does Product Excellence and Implementation of Sharia Principles Simultaneously Affect Customer Satisfaction at Bank Aceh Syariah Branch S. Parman Medan.

The population in this study were all customers at PT Bank Aceh Syariah Branch S. Parman Medan. The research sample was taken using a random sampling technique using the Slovin formula as many as 92 people. The data analysis technique used multiple linear regression, classical assumption test, t test, f test and coefficient of determination.

The results showed that the product superiority variable directly had a significant effect on customer satisfaction on customer satisfaction at Bank Aceh Syariah Branch S. Parman Medan with a tcount of 3.871. The Sharia Principles variable directly also has a significant influence on customer satisfaction on customer satisfaction at Bank Aceh Syariah Branch S. Parman Medan with a tcount of 2,992. And simultaneously variable product excellence and sharia principles also have a significant influence on customer satisfaction. Customer satisfaction at Bank Aceh Syariah Branch S. Parman Medan is 26,777 with a significant value of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Product Excellence, Sharia Principles and Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT Yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan”** Shalawat dan salam penulis hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai pembawa rahmat, petunjuk serta nikmat kepada manusia yang telah membawa manusia dari alam kegelapan kealam yang benderang seperti saat ini.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat saran, bimbingan serta bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Orang tua penulis yaitu Ayah Busroni dan ibu Sunesti Lubis yang telah memberikan kasih sayang kepada penulis, yang telah banyak memberikan dukungannya kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Zailani, S.Pd.I, MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.I, MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Ibu Dr. Rahmayati M.E.I selaku Ketua program studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Riyan Pradesyah, SE.Sy., M.E.I, selaku Sekretaris program studi perbankan syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Rahmat Hidayat, S.E, M.M, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membantu dan memberikan banyak saran, bimbingan, dan penjelasan sebagai arahan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Bapak/Ibu dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Teman-teman seperjuangan Fakultas Agama Islam Jurusan Perbankan Syariah C pagi stambuk 2017 yang telah sama-sama berjuang hingga saat ini.

Semoga skripsi yang penulis selesaikan dapat memperkaya wawasan intelektual dan bermanfaat bagi semua. Dengan kerendahan hati, penulis memohon doa restu, agar ilmu yang telah diperoleh menjadi ilmu yang bermanfaat dan memberikan berkah bagi kehidupan pribadi, keluarga dan masyarakat. Aamiin.

Wassalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 16 April 2021

Penulis

RATIH AGUSTINA

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Pembahasan	5
BAB II LANDASAN TEORETIS	7
A. Deskripsi Teori.....	7
1. Keunggulan Produk	7
a. Pengertian Keunggulan Produk.....	7
b. Indikator-Indikator Keunggulan Produk.....	8
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keunggulan Produk.....	9
d. Pengertian Produk Firdaus.....	10
e. Keunggulan Produk Tabungan Firdaus	11
2. Penerapan Prinsip Syariah	12
a. Pengertian Prinsip Syariah	12
b. Penerapan Prinsip Syariah Dalam Perbankan Syariah.....	13
3. Kepuasan Nasabah	17
a. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	17
b. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	18
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	19

B. Penelitian yang Relevan.....	22
C. Kerangka Berfikir	26
D. Hipotesis.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Metode Penelitian	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	29
D. Variabel Penelitian.....	30
E. Definisi Operasional Variabel.....	30
F. Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Instrumen Penelitian	31
H. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Penelitian.....	39
1. Sejarah PT. Bank Aceh Syariah.....	39
2. Visi dan Misi PT. Bank Aceh Syariah.....	42
3. Struktur Organisasi Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan	43
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	43
1. Karakteristik Responden	44
2. Deskripsi data Hasil Penelitian	46
3. Data Uji Validitas.....	50
4. Data Uji Reliabilitas.....	51
5. Analisis Data Penelitian.....	52
a. Uji Asumsi Klasik.....	53
1) Uji Normalitas.....	53
2) Uji Multikolinieritas.....	54
3) Uji Heterokedastisitas	55
b. Analisis Hipotesis Penelitian	57

1) Regresi Linier Berganda	57
2) Uji t (Parsial).....	58
3) Uji f (simultan).....	60
4) Koefisien Determinasi.....	61
C. Pembahasan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1	Prinsip-prinsip Islam Mengenai Halal dan Haram.....	16
Tabel 2.2	Penelitian Yang Relevan.....	22
Tabel 3.1	Rencana Waktu Penelitian.....	28
Table 3.2	Skala Likert.....	32
Tabel 3.3	Instrumen Penelitian.....	32
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.4	Tabel Frekuensi Variabel Keunggulan Produk (X1).....	46
Tabel 4.5	Tabel Frekuensi Variabel Prinsip Syariah (X2).....	47
Tabel 4.6	Tabel Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	49
Tabel 4.7	Uji Validitas Data Instrumen Angket Keunggulan Produk (X1). ..	50
Tabel 4.8	Uji Validitas Data Instrumen Angket Prinsip Syariah (X2).....	50
Tabel 4.9	Uji Validitas Data Instrumen Angket Kepuasan Nasabah (Y).....	51
Tabel 4.10	Uji reliabilitas Instrumen Variabel Penelitian.....	52
Tabel 4.11	Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	53
Tabel 4.12	Uji Multikolinieritas.....	55
Tabel 4.13	Uji Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4.14	Uji t (Uji Parsial).....	58
Tabel 4.15	Uji f (Uji Simultan).....	60
Tabel 4.16	Uji Koefisien Determinasi.....	62

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir	26
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Perusahaan Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan	43
Gambar 4.2	Uji Normalitas P-P Plot Standardized	54
Gambar 4.3	Scatter Plot Uji Heterokedastisitas	56
Gambar 4.4	Kriteria Pengujian uji t (Hipotesis 1)	59
Gambar 4.5	Kriteria Pengujian uji t (Hipotesis 2)	59
Gambar 4.6	Kriteria Pengujian uji f (Hipotesis 3)	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan nasabah ialah aspek utama dalam memperhitungkan kualitas pelayanan, dimana nasabah memperhitungkan kinerja pelayanan yang diterima serta yang dialami langsung terhadap sesuatu produk. Mutu pelayanan ditetapkan oleh seperti apa tingkatan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Semakin tinggi mutu pelayanan yang dialami akan berakibat positif pada sikap maupun minat seseorang dalam menyikapi pelayanan tersebut.¹ Perihal ini bisa dilihat dari fenomena- fenomena yang terjalin di dunia perbankan baik itu perbankan syariah maupun konvensional.

Dapat dilihat bahwa fenomena yang terjadi saat ini adalah persaingan Kekuatan antar bank semakin kuat, sehingga setiap bank dituntut untuk bisa bertahan dalam persaingan perbankan. Saat persaingan semakin ketat dalam pelayanan perbankan, setiap bank harus memahami pentingnya membangun kepuasan pelanggan agar mereka tetap puas. Ketidakpuasan menjadi alasan utama nasabah pindah ke bank lain.² Dampak dari kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dan pembelian ulang berbeda-beda untuk setiap perusahaan. Konsumen yang loyal belum tentu mereka puas, sebaliknya konsumen yang puas cenderung akan menjadi konsumen yang loyal.³

Banyak faktor yang dapat menyebabkan kurangnya kepuasan nasabah seperti kualitas pelayanan, suku bunga, kualitas produk. Faktor lainnya adalah keunggulan produk, citra merek, mutu pelayanan. Kualitas produk menjadi faktor yang penting diteliti karena produk dengan berbagai fitur yang melekat di dalamnya merupakan hal dasar yang dapat dipegang nasabah. Keunggulan,

¹ Conny Sondakh, "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)", dalam *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, vol. 3, no.1, h. 20

² Rury Almaeda, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Produk Penghimpunan Dana Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)," dalam *Jurnal Online Mahasiswa FISIP*, vol. 4, no. 2, h. 2

³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Penerbit Andy, 1997), h. 40

kualitas atau superioritas produk seperti keunikan, nilai dan keuntungan yang ditawarkan akan lebih memberikan kepuasan kepada nasabah. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karna produk yang berkualitas seperti memiliki daya tahan lama, kegunaan sesuai keinginan dan jaminan bila ada kesalahan dalam produk akan memuaskan nasabah.⁴

Sampai saat ini kepuasan nasabah masih menjadi masalah dan prioritas utama Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman agar mampu bertahan dalam ketatnya persaingan antar bank syariah di Kota Medan. Untuk mempertahankan nasabahnya, Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman menerapkan pelayanan yang terbaik dan bermutu dalam melayani semua nasabahnya, Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman memiliki standart yang sama dalam mengukur pelayanan yang baik. Selain menerapkan prinsip syariah yang terbaik, Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman selalu berupaya untuk memberikan produk yang berkualitas dibandingkan produk yang dimiliki bank-bank lain sebagai pesaingnya.

Maka dari itu dalam menjalankan operasinya Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman menawarkan berbagai produk diantaranya produk penghimpunan dana yang terdiri dari Giro, Deposito Mudharabah, Tabungan Firdaus, Tabungan Seulanga, dan lain sebagainya. Kemudian, produk pembiayaan terdapat Pembiayaan Murabahah, Pembiayaan Musyarakah, Pembiayaan Mudharabah, dan lain sebagainya. Dan produk jasa di antaranya RAHN (Gadai Emas), Bank Garansi Syariah.⁵

Dari produk-produk tersebut tabungan Firdaus menjadi salah satu produk yang banyak diminati oleh nasabah. Hal ini dapat terjadi karena terdapat banyak keunggulan-keunggulan yang ada pada tabungan Firdaus. Adapun keunggulan tabungan Firdaus antara lain:

1. Aman dan terpercaya
2. Transaksi ATM Bank Aceh dapat dilakukan di luar negeri (malaysia, melalui jaringan ATM MEPS)
3. Bebas transfer antar rekening Bank Aceh

⁴ Meli Andriyani et.al, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank" dalam *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, vol. 01, issue.02, h. 134

⁵ Produk-Produk Bank Aceh, didapat dari https://www.bankaceh.co.id/?page_id=548 : Internet (Diakses tanggal 31 Mei 2021).

4. Bagi Hasil yang kompetitif
5. Bebas Biaya administrasi pembukuan
6. Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah
7. Diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah
8. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan

Namun di samping itu terdapat kelemahan dari produk tersebut yaitu masih sedikitnya *merchant-merchant* yang menggunakan BAS sebagai salah satu metode pembayaran sehingga jarang adanya potongan-potongan harga apabila menggunakan kartu debit BAS. Kelemahan produk BAS ini bisa menjadi acuan untuk BAS dalam meningkatkan kualitas produknya agar dapat bersaing dengan bank syariah lainnya maupun bank konvensional. Semakin mudah produk tersebut digunakan dapat menarik nasabah untuk menabung dan memberikan kepuasan kepada nasabah.

Perbankan syariah atau perbankan islam (*al-Mashrafiyah al-Islamiyah*) adalah suatu sistem manajemen perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum islam (syariah). Pembentukan sistem ini berdasarkan adanya larangan dalam agama islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan menggunakan bunga pinjaman (*riba*), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha berkategori terlarang (*haram*).⁶ Oleh karena itu setiap aktivitas perbankan yang dijalankan oleh bank syariah yang ada di Indonesia harus selalu berada pada jalur prinsip-prinsip syariah. Prinsip-prinsip (asas-asas) syariah adalah berdasarkan sumber-sumber hukum Islam.

Dengan adanya penerapan prinsip Syariah pada setiap kegiatan perbankan syariah seperti perjanjian atau akad yang dilakukan antara bank syariah dengan nasabahnya, akan sangat membantu proses perkembangan perbankan syariah kedepannya. Dengan menerapkan prinsip Syariah tersebut diharapkan sanggup menyalurkan kepuasan kepada nasabah. Prinsip Syariah yang harus digunakan dalam kegiatan perbankan syariah berlandaskan hukum

⁶ Selamat Pohan, "Peranan Penggunaan Agunan Di Bank Islam Hubungannya Dengan Sistem Operasional Perbankan Syariah Di Medan," dalam *jurnalintiqad*, Vol.8, No.2, h. 102

perjanjian Islam seperti, *Al-'adalah* (keadilan), *al-musawah* (persamaan atau kesederajatan), *Ash-shidq* (kejujuran).

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan nasabah menabung di Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pihak perbankan untuk mempertahankan nasabah ataupun menarik nasabah secara tidak langsung, misalnya meningkatkan kualitas produk, khususnya produk yang telah diunggulkan oleh Bank Aceh Syariah yakni produk tabungan Firdaus. Apakah keunggulan tersebut akan mempengaruhi kepuasan nasabah? Lebih lanjut secara spesifik pada bagian ini akan di angkat kedalam penelitian berjudul **“Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Prinsip Syariah terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka identifikasi masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Keunggulan produk yang belum sesuai dengan mutu pelayanan nasabah akan berdampak negatif terhadap kepuasan nasabah.
2. Kurangnya pengaplikasian prinsip syariah yang benar akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Masih sedikitnya *merchant – merchant* yang menggunakan BAS sebagai salah satu metode pembayaran.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Keunggulan Produk Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan?
2. Apakah Penerapan Prinsip Syariah Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan?

3. Apakah Keunggulan Produk dan Penerapan Prinsip Syariah Secara Simultan Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Di Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan.
3. Untuk mengetahui faktor manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Bagi peneliti semoga penelitian ini dapat menambah pengetahuan, wawasan, pengalaman, dan dapat menembangkan ilmu peneliti untuk kedepannya.

2. Bagi pihak praktisi perbankan

Bagi pihak praktisi perbankan, dengan hasil penelitian ini peneliti berharap bisa memotivasi dan sebagai acuan evaluasi kedepannya agar dapat memberikan masukan bagi bank syariah untuk dapat meraih pasar potensial yang ada, serta meningkatkan daya saing perbankan syariah dengan perbankan konvensional di era industri ini.

3. Bagi akademis

Peneliti berharap agar penelitian yang telah dibuat ini mendapat menjadi bekal serta referensi yang dapat membantu dan sebagai bahan masukan, maupun perbandingan setiap pembaca, selain itu peneliti juga berharap penelitian ini dapat berguna bagi orang yang membacanya baik kalangan umum, praktisi, maupun akademis.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan untuk memperoleh pembahasan yang sistematis sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis memuat tentang gambaran umum dalam penelitian yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang landasan terhadap masalah yang akan di bahas dan memaparkan teori-teori yang di gunakan sebagai dasar dalam menganalisa pengaruh keunggulan produk dan penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman dalam menggunakan jasa bank syariah, penelitian yang relevan, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menggunakan sejumlah cara yang memuat uraian tentang metode penelitian, jenis penelitian, definisi operasional, populasi, sampel, lokasi dan waktu penelitian, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, penentuan lokasi, dan waktu penelitian, populasi, sampel, teknik penarikan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan pengelolaan data, dan saran yang diperlukan dalam penulisan.

BAB II

LANDASAN TEORETIS

A. Deskripsi Teori

1. Keunggulan Produk Tabungan Firdaus

a. Pengertian Keunggulan Produk

Produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki konsumen.⁷ Kualitas didefinisikan sebagai tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen, sedangkan kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, kehandalan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut nilai.

Menurut Henard dan Szimanski keunggulan produk adalah superioritas atau perbedaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan tawaran kompetitor. Unsur-unsur keunggulan produk, misalnya keunikan, nilai dan keuntungan yang ditawarkan perusahaan harus dilihat dari perspektif yang didasarkan pada pemahaman atas kebutuhan dan keinginan pelanggan dan juga dari faktor subjektif mereka (suka atau tidak suka).⁸

Menurut Akhrim kualitas produk merupakan upaya atau kemampuan yang dilakukan perusahaan dalam memberikan kepuasan bagi konsumen, karena kepuasan konsumen tidak hanya mengacup ada betukfisik produk, melainkan satu paket kepuasan yang dapat dari pembelian produk.⁹

⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 136

⁸ Soviadi Nor Rachman, "*Analisis Pengaruh Keunggulan Produk, Reputasi Perusahaan Dan Asosiasi Merek Terhadap Kesuksesan Produk Baru Dalam Meningkatkan Kinerja Pemasaran*" dalam Thesis UNDIP, 2006. h. 26

⁹ Akhrim Ahsal Lubis, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Surat Kabar Pada PT. Suara Barisan Hijau Harian Orbit Medan" dalam *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, vol.16, no.02, h. 4

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah suatu keadaan dimana konsumen merasa cocok dengan suatu produk atau sesuai dengan keinginan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhannya.

b. Indikator-Indikator keunggulan Produk

Menurut Tjiptono (2008) indikator dalam keunggulan produk meliputi

- 1) *Features* (fitur) merupakan spesifik produk yang dirancang untuk melengkapi fungsi produk atau menambah ketertarikan nasabah pada produk.
- 2) *Performance* (Performa), berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk.
- 3) *Reliability* (Kehandalan) adalah probabilitas bahwa produk akan bekerja secara memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu.
- 4) Daya tahan (*durability*), merupakan ukuran masa pakai suatu produk. Karakteristik ini berkaitan dengan daya tahan suatu produk.
- 5) *Aesthetics* (estetika), berhubungan dengan bagaimana penampilan produk bisa dilihat dari tampak, rasa, bau, dan bentuk dari produk.
- 6) *Perceived quality* (Kesan kualitas), biasa dikatakan yaitu hasil pada pemakaian secara tidak langsung dilakukan yang disebabkan oleh kurang paham ataupun kekurangan informasi pada barang yang dihasilkan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa indikator-indikator tersebut merupakan suatu hal yang penting dalam mempengaruhi

Hal ini dijelaskan bahwa indikator-indikator tersebut merupakan suatu hasil yang penting dalam mempengaruhi sukses tidaknya suatu

produk yang berdampak pada kinerja pemasaran. Dalam perbankan syariah suatu produk tersebut dikatakan sukses atau tidaknya itu tergantung terhadap marketing, selama marketing tidak bekerja otomatis produk tersebut tidak akan jalan, akan tetapi apabila marketing bekerja dengan giat maka produk tersebut akan sukses. Produk sejelek apapun jika kita pintar menawarkan pasti akan laris terjual.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keunggulan Produk

Menurut Risky Nurhayati (2011) faktor-faktor tersebut antara lain :

1) Manusia

Peranan manusia atau karyawan yang bertugas dalam perusahaan akan sangat memengaruhi secara langsung terhadap baik buruknya mutu dari produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan. Maka aspek manusia perlu mendapat perhatian yang cukup. Perhatian tersebut dengan mengadakan latihan-latihan, member motivasi, memberikan jansostek, kesejahteraan dan lain-lain.

2) Manajemen

Tanggung jawab atas mutu produk dalam perusahaan dibebankan kepada beberapa kelompok yang biasa disebut dengan Function Grup. Dalam hal ini pemimpin harus melakukan koordinasi yang baik antara function grup dengan bagian-bagian lainnya dalam perusahaan tersebut. Dengan adanya koordinasi tersebut maka dapat tercapai suasana kerja yang baik dan harmonis, serta menghindarkan adanya kekacauan dalam pekerjaan.

3) Uang

Perusahaan harus menyediakan uang yang cukup untuk mempertahankan atau meningkatkan mutu produksinya. Misalnya: untuk perawatan dan perbaikan mesin atau peralatan produksi, perbaikan produk yang rusak dan lain-lain.

4) Bahan Baku

Bahan baku merupakan salah satu faktor yang sangat penting dan akan mempengaruhi terhadap mutu produk yang dihasilkan suatu pe-

rusahaan. Perusahaan harus memperhatikan beberapa hal antara lain: seleksi sumber dari bahan baku, pemeriksaan dokumen pembelian, pemeriksaan penerimaan bahan baku, serta penyimpanan.

5) Mesin dan Peralatan

Mesin serta peralatan yang digunakan dalam proses produksi akan mempengaruhi terhadap mutu produk yang dihasilkan perusahaan. Peralatan yang kurang lengkap serta mesin yang sudah kuno dan tidak ekonomis akan menyebabkan rendahnya mutu dan produk yang dihasilkan, serta tingkat efisiensi yang rendah.¹⁰

d. Pengertian Tabungan Firdaus

Dalam fatwa Dewan Pengawas Syariah Nasional no. 02/DSNMUI/IV/2000, tabungan ada dua jenis, yaitu: pertama, tabungan yang tidak dibenarkan secara prinsip syariah yang berupa tabungan dengan berdasarkan perhitungan bunga. Kedua, tabungan yang dibenarkan secara prinsip syariah yaitu tabungan yang berdasarkan prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah*.

Tabungan Firdaus adalah akronim dari fitrah dalam usaha syariah, yang bermakna bahwa dengan tabungan ini bank dan nasabah akan melakukan kerjasama secara syariah yang fitrah yang tentunya pada akhirnya akan membawa hasil yang halal, berkah, dan bertambah. Tabungan Firdaus merupakan salah satu produk Tabungan Bank Aceh dimana pemilik dana memberikan kepercayaan penuh kepada bank untuk mengelola dananya dengan pembagian nisbah/bagian yang telah disepakati sebelumnya.

Dapat diuraikan beberapa ketentuan umum Tabungan Firdaus sebagai berikut:

- 1) Tabungan Firdaus pada Bank Aceh Syariah diperuntukkan bagi perorangan yang menggunakan prinsip *mudharabah* (bagi hasil)

¹⁰Atika Rahmi Galingging, "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Im3 pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area". Dalam *Skripsi Universitas Medan Area*. 2016. h.8

dimana dana yang diinvestasikan oleh nasabah dapat dipergunakan oleh bank (mudharib) dengan imbalan bagi hasil bagi nasabah (shahibul maal). Tabungan firdaus menggunakan akad *mudharabah muthlaqah* yang berarti pihak bank diberi kuasa penuh untuk menjalankan usahanya tanpa batasan sepanjang memenuhi syarat-syarat syariah dan tidak terikat dengan waktu, tempat, jenis usaha, dan nasabah pelanggannya.

- 2) Sebagai bukti penabung, bank menerbitkan buku tabungan atas nama penabung, bank juga dapat menerbitkan kartu ATM sesuai permintaan penabung.
- 3) Apabila buku tabungan hilang, penabung wajib melaporkan kehilangan tersebut ke Kantor Bank Aceh Syariah penerbit buku tabungan.
- 4) Tabungan Firdaus dapat digunakan sebagai Jaminan Pembiayaan atau Pinjaman pada Bank Aceh Syariah.
- 5) Apabila terjadi selisih saldo antara buku tabungan dengan catatan Bank, maka saldo yang dipakai adalah saldo yang ada pada Bank
- 6) Bank berhak mengadakan perubahan-perubahan pada syarat-syarat umum tanpa pemberitahuan terlebih dahulu dan perubahan tersebut mulai mengikat sejak saat diberlakukannya
- 7) Pajak atas bagi hasil/bonus tabungan ditanggung oleh penabung.¹¹

e. Keunggulan Produk Tabungan Firdaus

Keunggulan produk pada tabungan Firdaus ini antara lain:

- 1) Aman dan terpercaya
- 2) Transaksi ATM Bank Aceh dapat dilakukan di luar negeri (malaysia, melalui jaringan ATM MEPS)
- 3) Bebas transfer antar rekening Bank Aceh
- 4) Bagi Hasil yang kompetitif

¹¹ Produk-Produk Bank Aceh, didapat dari https://www.bankaceh.co.id/?page_id=548 : Internet (Diakses tanggal 31 Mei 2021).

- 5) Bebas Biaya administrasi pembukuan
- 6) Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah
- 7) Diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah
- 8) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan.

2. Penerapan Prinsip Syariah

a. Pengertian Prinsip Syariah

Prinsip syariah menurut UU No. 21 Tahun 2008 adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Tujuan perbankan syariah menurut pasal 3 UU No. 21 Tahun 2008 bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.¹²

Bagi setiap bank Syariah perlu adanya nilai-nilai Islam yang diterapkan sehingga memunculkan keyakinan masyarakat agar dapat menyimpan uangnya dan menggunakan produk pembiayaan pada perbankan syariah. Semakin banyak masyarakat menggunakan pembiayaan maupun menempatkan dananya pada bank syariah, melihat bahwa masyarakat sudah menjadi nasabah yang loyal pada bank syariah.¹³

Perbankan Islam merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam dan bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan hadits. Hal ini didasarkan pada satu kaidah ushul "*al-ashlu fi al-af'al al-taqayyud bi hukmi asy-syar'i*" (bahwa hukum asal suatu perubahan adalah terikat dengan hukum syara', baik yang wajib, sunnah, mubah, makruh atau haram). Maka dalam

¹² Osmad Muthaher, *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 14

¹³ Gufon Abdul Azis et.al, "Pengaruh Keunggulan Produk Pembiayaan Murabahah, Rahn Dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik," dalam *Journal Of Sharia Economics*, vol. 2, no.2, h. 95

melaksanakan suatu bisnis harus senantiasa tetap berpegang teguh pada ketentuan syari'at.¹⁴

Penyelenggaraan lembaga keuangan syariah berarti wajib bertanggung jawab secara syariah untuk menjaga tidak hanya agar praktek dalam perbankan syariah itu bebas riba saja tapi juga harus bebas dari unsur unsur maysir/ judi dan Ghoror/spekulasi/judi.

Q.S. Ali Imran:130

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ
لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung.”¹⁵

b. Penerapan Prinsip Syariah Dalam Perbankan Syariah

Penerapan prinsip-prinsip syari'ah pada perbankan syari'ah merupakan pelaksanaan pedoman-pedoman dalam operasional bisnis sehari-hari dengan berdasarkan nilai-nilai syari'ah, dalam hal ini yang terkait dengan bisnis perbankan. Aktivitasnya dilaksanakan atas larangan riba atau bunga dalam semua formal transaksi, pelaksanaan bisnis dan aktivitas perdagangan atas dasar laba yang sah dan adil, memberikan zakat (pajak atau sedekah), larangan monopoli, dan koperasi demi pengembangan bisnis untuk kepentingan masyarakat secara halal.

Penerapan prinsip syariah dalam perbankan syariah dapat dilihat pada saat bank melakukan transaksi keuangan dengan nasabahnya. 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

¹⁴ Johan Arifin. *Etika Bisnis Islami*. (Semarang: Walisongo Press, 2009), h. 37

¹⁵Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Bintang Indonesia, 2011), h.66

(kontrak). Hukum perjanjian Islam yang rukun dan syaratnya telah diatur dalam Al-Quran dan Hadist. Dalam menjalankan aktivitasnya, bank syariah menganut prinsip-prinsip sebagai berikut:

- 1) *Al-musawah* (Kesederajatan) merupakan asas dimana para pihak mempunyai kedudukan yang sama untuk mengatur dalam menentukan suatu akad/perjanjian.

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

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

Artinya:

“Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling takwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal”¹⁶

Ayat diatas menjelaskan bahwa Islam menunjukkan semua orang mempunyai kedudukan yang sama didepan hukum, sedangkan yang membedakan kedudukan antara orang yang satu dengan orang yang lain disisi Allah SWT adalah derajat ketakwaannya.

- 2) *Al-'adalah* (Keadilan) merupakan asas yang menjalankan suatu perjanjian/akad, setiap pihak perlu mengerjakan yang jujur ketika mengungkapkan kehendak, keadaan dan memenuhi semua kewajiban.

Dasar hukum atau nilai Islam *al-'adalah* (Keadilan) tertuang dalam ketentuan Q.S Ar-Rahman: 9.

وَأَقِيمُوا الْوَزْنَ بِالْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا الْمِيزَانَ ﴿٩﴾

¹⁶Departemen Agama RI. Al-Qur'an dan Terjemahannya (Jakarta: Bintang Indonesia, 2011), h.517

Artinya:

“dan tegakkanlah timbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi neraca itu”¹⁷

Ayat diatas menjelaskan bahwa nilai keadilan sangat penting dalam ajaran Islam terutama dalam kehidupan hukum, sosial, politik dan ekonomi. Hanya keadilan yang dapat melindungi keseimbangan antara batasan – batasan yang ditetapkan dalam sistem Islam. Keadilan mempunyai makna yang dalam dan urgen dalam Islam menganut seluruh aspek kehidupan. Keadilan merupakan dasar sekaligus tujuan utama semua tindakan manusia dalam kehidupan.

- 3) *As-shidq* (Kejujuran) merupakan asas yang menjalankan bahwa pada perjanjian/akad setiap pihak wajib berbuat benar dan jujur.

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

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٧٠﴾

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar”¹⁸

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap muslim wajib berkata-kata yang benar, terlebih lagi dalam hal melakukan perjanjian dengan pihak lain. Sehingga faktor kepercayaan menjadi sesuatu yang sensial demi terlaksananya suatu perjanjian atau akad. Jadi, nilai-nilai *as-shidq* (kejujuran) harus menjadi visi kehidupan seorang muslim dari nilai-nilai *as-shidq* (kejujuran) ini akan memunculkan dan efesiensi kerja seseorang.

¹⁷Departemen Agama RI. Al-Qur’an dan Terjemahannya (Jakarta: Bintang Indonesia, 2011), h.531

¹⁸Departemen Agama RI. Al-Qur’an dan Terjemahannya (Jakarta: Bintang Indonesia, 2011), h.427

Tabel 2.1
Prinsip-prinsip Islam Mengenai Halal dan Haram¹⁹

1.	Prinsip dasarnya adalah diperbolehkannya segala sesuatu.
2.	Untuk membuat abash dan untuk melarang adalah hak Allah semata.
3.	Melarang yang halal dan memperbolehkan yang haram sama dengan sirik.
4.	Larangan atas segala sesuatu didasarkan atas sifat najis dan melukai.
5.	Apa yang halal adalah yang diperbolehkan, dan yang haram adalah yang dilarang.
6.	Apa yang mendorong pada yang haram adalah juga haram.
7.	Menganggap yang haram sebagai sebagai halal adalah dilarang.
8.	Niat yang baik tidak membuat yang haram bias diterima.
9.	Hal-hal yang meragukan sebaiknya dihindari.
10.	Yang haram terlarang bagi siapapun.
11.	Keharusan menentukan adanya pengecualian.

Table 2.1 di atas merangkum prinsip – prinsip Islam yang berkaitan dengan persoalan halal dan haram seperti dipaparkan oleh Yusuf al Qaradhawi. Berdasarkan kategori di atas dan prinsip keempat dan kelima, aturan yang *pertama* adalah bahwa apa yang halal adalah juga pasti bermanfaat dan suci. Sementara apa yang tidak halal akan melukai kita. Sebagai contoh, Islam telah lama melarang kaum Muslim untuk meminum alkohol. Aturan yang *kedua* adalah bahwa apa yang akan membawa kepada tindakan yang tidak halal adalah juga tidak halal. Karenanya, pornografi adalah tidak halal dan juga tidak bermoral karena dapat membawa kepada perzinaan. Dalam mametakan perilaku etis seseorang, sangatlah penting bagi kaum Muslim baik untuk menghindari hal-hal yang tidak halal dan juga untuk menghindari hal-hal yang tidak halal menjadi sesuatu yang halal.²⁰ Allah SWT berfirman:

¹⁹Muhammad, “*Bisnis Syariah: Transaksi dan Pola Pengikatannya*” (Depok: Rajawali Pers, 2018), h.49

²⁰*Ibid*, h.50

Q.S. Yunus:59:

قُلْ أَرَأَيْتُمْ مَا أَنْزَلَ اللَّهُ لَكُمْ مِنْ رِزْقٍ فَجَعَلْتُمْ مِنْهُ حَرَامًا وَحَلَلًا
 قُلْ إِنَّ اللَّهَ أَذِنَ لَكُمْ أَنْ تَقْتُلُوا عَلَى اللَّهِ تَفْتَرُونَ ﴿٥٩﴾

Artinya:

“Katakanlah (Muhammad): „Terangkanlah kepadaku tentang rezeki yang diturunkan Allah kepadamu, lalu kamu jadikan sebagiannya haram dan (sebagiannya) halal.” Katakanlah, “apakah Allah telah memberikan izin kepadamu (tentang ini) atau kamu mengada-ada atas nama Allah?”²¹

3. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Nasabah adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi standart kualitas tertentu karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau perusahaan. Kepuasan pelanggan menurut guiltinan adalah konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan.²²

Menurut Isra Hayati secara umum pengertian kepuasan nasabah dilihat dari kesesuaian antara harapan atau keinginan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya.²³

Wisnu Rinaldi memberikan arti dari kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan performansi (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan

²¹Departemen Agama RI. Al-Qur’an dan Terjemahannya (Jakarta: Bintang Indonesia, 2011), h.215

²²Dedylondong, “Kepuasan Pelanggan Customer” Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) (dedylondong.blogspot.com), (diakses tanggal: 12 April 2021).

²³ Isra Hayati, “Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan)”, dalam *Aghniya Jurnal Ekonomi Islam*, vol.1, no.2, h. 243

merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas.²⁴

b. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:

1) Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran yang tempatnya mudah dijangkau pelanggan atau komentar yang bias diisi langsung maupun yang bias dikirim via pos pada perusahaan. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2) Konsumen Samaran (*Ghost Shopping*)

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pendapat dan menangani setiap keluhan.

3) Analisis mantan pelanggan

Ketika perusahaan telah mendapati beberapa pelanggan yang telah beralih, bukan berarti ini adalah akhir dari sebuah hubungan bisnis. Perusahaan tetap bisa memanfaatkan hal ini sebagai peluang untuk

²⁴ Wisnu Rinaldi, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kelolaan Mesin ATM", dalam *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, vol.2, no.2, h. 288

mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang tidak terpenuhi sehingga membuat mereka memutuskan untuk beralih pada pesaing usahanya.

Dalam indikator ini perusahaan seharusnya menelepon para pelanggan yang telah berhenti menjadi pembeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa pelanggan tersebut pindah atau berhenti agar dapat mengambil kebijakan atau penyempurnaan selanjutnya. Dengan begitu perusahaan dapat mencari solusi yang tepat agar pelanggan tersebut kembali membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

4) Survey kepuasan pelanggan

Perusahaan-perusahaan yang bertanggung jawab mengukur secara langsung kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei yang teratur. Metode survey merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan.²⁵

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Terdapat lima komponen yang dapat mendorong kepuasan nasabah, yaitu:

1) Kualitas produk

Kualitas produk menyangkut lima elemen, yaitu *performance*, *reliability*, *conformance*, *durability* dan *consistency*. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa jasa yang mereka gunakan berkualitas.

2) Kualitas Pelayanan

Parasuraman mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a) *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara

²⁵Philip Kotler et.al, *Dasar Dasar Pemasaran* (Jakarta: Indonesia, 1996), h.46

yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

- b) *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang seharusnya tidak terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
- c) *Assurance* (Jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personil untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen atau merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
- d) *Empathy* (Empati), yang meliputi sikap kontak personil maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
- e) *Tangibles* (Produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada pada dalam proses pelayanan. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.²⁶

3) Faktor emosional

Kepuasan konsumen yang diperoleh pada saat menggunakan suatu produk yang berhubungan dengan gaya hidup. Kepuasan pelanggan didasari atas rasa bangga, rasa percaya diri, symbol sukses, dan sebagainya.

4) Harga

Komponen harga sangat penting karena dinilai mampu memberikan kepuasan yang relative besar. Harga yang murah akan

²⁶Farida Jafar, *Manajemen Jasa*, (Ghalia Indonesia, 2009), hal. 51

memberikan kepuasan bagi pelanggan yang sensitif terhadap harga karena mereka akan mendapat value for money yang tinggi.

5) Kemudahan

Komponen ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.²⁷

Kepuasan nasabah dapat diukur dengan menggunakan lima indikator di atas, namun dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan indikator kualitas pelayanan untuk mengukur kepuasan nasabah di Bank Aceh Cabang S. Parman Medan, karena indikator keunggulan produk sudah dijelaskan pada variabel X1 di atas. Oleh karena itu peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan untuk mengukur kepuasan nasabah, indikator kualitas pelayanan terdiri atas: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*.

Dalam menentukan puas atau tidaknya seorang nasabah terhadap pelayanan yang diberikan, maka ada beberapa indikator yang dapat dijadikan sebagai acuan antara lain:

- 1) *Re-purchase*, yaitu membeli kembali dimana konsumen atau nasabah tersebut akan kembali untuk melakukan transaksi.
- 2) Menciptakan *Word-of-Mouth*, dalam hal ini konsumen akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain, dengan kata lain secara tidak sengaja turut merekomendasikan bank tersebut.
- 3) Menciptakan citra merek, yaitu konsumen akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing.

²⁷Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elek Media Komposindo, 2002), hal. 2

- 4) Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang samaartinya konsumen memilih untuk mencoba produk lainnya di bank yang sama.²⁸

B. Penelitian Yang Relevan

Secara umum penelitian tentang Pengaruh keunggulan produk dan penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah Cab. S. Parman Medan telah banyak dilakukan diantaranya:

Tabel 2.2
Penelitian Yang Relevan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Gufron Abdul Aziz, Mukhammad Roni, Taufiq Anshori Pada Tahun 2020 ²⁹	Pengaruh Keunggulan Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> , <i>Rahn</i> dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik	DEPENDEN: Kepuasan Nasabah. INDEPENDEN: Keunggulan Produk, Kualitas Pelayanan.	Hasil pengujian variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah berdasarkan indikator-indikatornya menunjukkan hasil yang positif signifikan. Hasil pengujian variabel Pembiayaan <i>Murabahah</i> terhadap Kepuasan Nasabah berdasarkan indikator-indikatornya menunjukkan hasil negatif tidak signifikan. Hasil pengujian variabel <i>Rahn</i> terhadap Kepuasan

²⁸Kasmir, *Manajemen Perbankan (Edisi Revisi)*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2007), h. 201

²⁹Gufron Abdul Aziz et.al, "Pengaruh Keunggulan Produk Pembiayaan *Murabahah*, *Rahn* dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik" dalam jurnal *of Sharia Economics* Vol. 2, No. 2 Desember 2020

				Nasabah berdasarkan indikator-indikatornya menunjukkan hasil positif signifikan. Hasil pengujian variabel Nilai-nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah berdasarkan indikator-indikatornya menunjukkan hasil negatif tidak signifikan.
2.	Agung Purwo Atmojo ³⁰	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah	DEPENDEN: Kepuasan Nasabah. INDEPENDEN: Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Atribut	Kualitas layanan, Nilai Nasabah dan Atribut Produk Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3.	Lina Lailil Mukarromah Pada Tahun 2020 ³¹	Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus.	DEPENDEN: Kepuasan Nasabah. INDEPENDEN: Atribut Produk, Kualitas Pelayanan, Penerapan Nilai Islam.	Hasil pengujian ini menunjukkan hubungan yang searah yaitu semakin baik atribut produk dan semakin diterapkannya nilai Islam yang diberikan maka nasabah merasa semakin puas.
4.	Adzan Noor Bakri dan Umi Masruroh ³²	Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Sya-	DEPENDEN: Loyalitas Nasabah.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh

³⁰Agung Purwo Atmojo, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah" Program Sarjana Universitas Diponegoro, 2011.

³¹Lina Lailil Mukarromah, "Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus." dalam Thesis IAIN KUDUS, 2020.

		riah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah	INDEPENDEN: Nilai-nilai Islam.	antara nilai-nilai Islam seperti keadilan, kesederajatan dan kejujuran terhadap loyalitas nasabah baik secara parsial maupun bersama-sama. Artinya meskipun Bank berbasis Syariah penerapan nilai-nilai Islam bukanlah merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah menabung di bank syariah namun ada beberapa faktor lain yang lebih mempengaruhi loyalitas nasabah yang tidak di teliti oleh peneliti.
5.	Lia Efriyanti Pada Tahun 2019 ³³	Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Yang Menggunakan Akad Wadi'ah Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Pat Sepakat.	DEPENDEN: Loyalitas Nasabah. INDEPENDEN: Pelayanan, Kualitas Produk.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel pelayanan terhadap loyalitas BMT Pat sepakat. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk wadi'ah terhadap loyalitas nasabah BMT. Terdapat pengaruh secara

³²Adzan Noor Bakri dan Umi Masruroh, "Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah." dalam jurnal *Islamic Management And Bussines*. April 2018, Vol.1 No.1.

³³Lia Efriyanti, "Pengaruh Pelayanan Dan Kualitas Produk Yang Menggunakan Akad Wadi'ah Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Pat Sepakat," Program Sarjana IAIN CURUP, 2019.

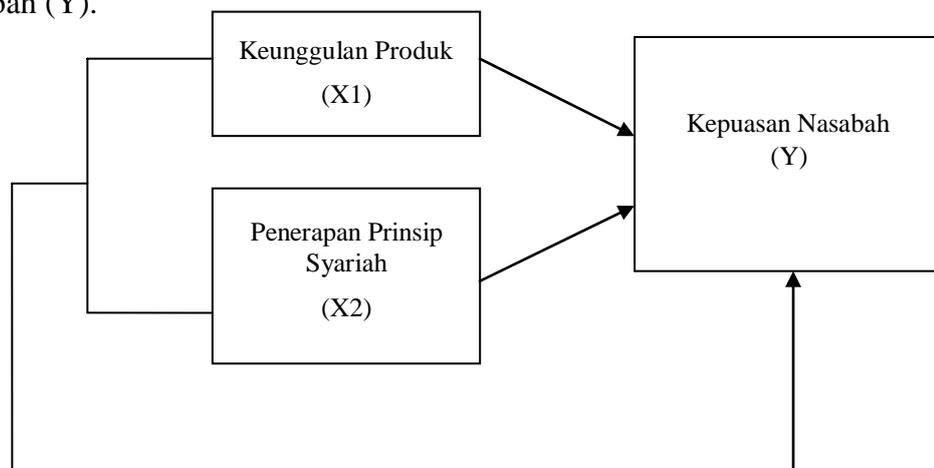
				simultan antarvariabel pelayanan dan kualitas wadi'ah terhadap loyalitas nasabah BMT pat.
6.	Destika Primasari Pada Tahun 2016 ³⁴	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah KCP Ungaran	DEPENDEN: Kepuasan Nasabah. INDEPENDEN: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Tabungan.	Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel kualitas produk tabungan iB Hasanah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
7.	Novita Sari	Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Wadi'ah Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo	DEPENDEN: Kepuasan Nasabah INDEPENDEN: Keunggulan Produk, Penerapan Nilai Islam.	Hasil dari uji regresi linear berganda diketahui bahwa nilai thitung > ttabel (4.262 > 1,985) dan signifikan 0,000 < 0,05 pada uji hipotesis pengaruh keunggulan produk tabungan wadi'ah terhadap kepuasan nasabah. Kemudian pada uji hipotesis penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah nilai thitung > ttabel (5.364 > 1,985) dan

³⁴Destika Primasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Ib Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Kcp Ungaran," Program Sarjana IAIN SALATIGA, 2016.

				signfikan $0,000 < 0,05$. Jadi dapat disimpulkan dari kedua uji hipotesis, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya secara parsial keunggulan produk tabungan wadi'ah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
--	--	--	--	---

C. Kerangka Berfikir

Judul Penelitian Ini Adalah “Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan”. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (X) yaitu: Keunggulan Produk (X_1) Dan Penerapan Prinsip Syariah (X_2) serta variabel terikatnya yaitu: Kepuasan Nasabah (Y).



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini berfokus pada Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Prinsip syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan.

D. Hipotesis

1. Keunggulan Produk (X_1)

Ho : Tidak terdapat pengaruh keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah

Ha : Terdapat pengaruh keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah

2. Prinsip Syariah (X_2)

Ho : Tidak terdapat pengaruh penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah

Ha : Terdapat pengaruh penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah

3. Kepuasan Nasabah (Y)

Ho : Tidak ada secara bersama sama pengaruh keunggulan produk dan penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah

Ha : Ada secara bersama sama pengaruh keunggulan produk dan penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti yaitu penelitian kuantitatif. Metode penelitian ini merupakan upaya sistematis untuk menyelidiki suatu masalah dan mencari solusinya dengan cara mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang pengalihan datanya berupa angka-angka. Hal ini sesuai dengan pendapat Arikunto yang mengemukakan bahwa penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data tersebut, seta penampilan hasilnya.³⁵

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian adalah lamanya penelitian dilakukan, sampai pada akhir penelitian. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Maret-Agustus 2021.

**Tabel 3.1
Rincian Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	2021																											
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1.	Pengajuan judul	■	■	■	■																								
2.	Penulisan Proposal					■	■	■	■																				
3.	Bimbingan Proposal									■	■	■	■	■	■	■	■												
4.	Seminar Proposal																	■	■	■	■								
5.	Penulisan Skripsi																					■	■	■	■				
6.	Bimbingan Skripsi																												
7.	Sidang Meja Hijau																												

³⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta :PT Rineka Cipta, 2010), h. 265

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel

1. Populasi

Populasi yaitu kawasan generalisasi yang terjadi pada obyek/subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti agar dipelajari dan selanjutnya ditarik kesimpulannya.³⁶ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di PT Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 1.100 jiwa.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci.³⁷ Data yang dikumpulkan dengan acak, dengan kata lain disebut sampling.

3. Teknik Penarikan Sampel

Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu teknik *simple random sampling* atau secara acak. Teknik ini digunakan karena anggota setiap populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dengan rumus *slovin* yaitu:

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

Keterangan:

N = Jumlah anggota dalam suatu populasi

n = Jumlah sampel

e = Derajat penyimpanan yang ditoleransi 10%

Dengan rumusan diatas, bahwa bisa ditempatkan jumlah sampel seperti dibawah ini:

$$n = 1.100 / (1 + 1.100 (0.1)^2)$$

$$n = 1.100 / (1,21)$$

$$n = 91,666$$

$$n = 92$$

³⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&C*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.80

³⁷Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 161

Dari rumusan diatas sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 92 orang.

D. Variable Penelitian

Variabel merupakan sesuatu yang menjadi objek pengamatan penelitian, sering juga disebut sebagai faktor yang berperan dalam penelitian atau segala yang akan diteliti. Variabel yang akan diteliti dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu:

1. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas (variable independent) merupakan sebab yang diperkirakan dari beberapa perubahan dalam variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independent atau variabel bebas adalah keunggulan produk dan penerapan prinsip syariah.

2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat (variable dependent) merupakan faktor utama yang ingin dijelaskan atau diprediksi dan dipengaruhi oleh beberapa faktor lain. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah kepuasan nasabah.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah kegiatan pengukuran variabel penelitian dilihat berdasarkan ciri-ciri spesifik yang tercermin dalam dimensi variabel penelitian. Adapun definisi dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel Independent (variabel bebas)

- a. Keunggulan Produk, adalah suatu keadaan dimana konsumen merasa cocok dengan suatu produk atau sesuai dengan keinginan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhannya.
- b. Penerapan Prinsip Syariah, adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian.

2. Variabel Dependent (variabel terikat)

- a. Kepuasan Nasabah, adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu dari proses pengujian data yang berhubungan pada sumber dan cara perlu mendapatkan data penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis pada penelitian ini yaitu menggunakan kuisisioner/angket.

Angket atau kuesioner yaitu teknik pengumpulan data serta mengisi pertanyaan atau pernyataan. Pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner diukur dengan skala likert, (Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju).

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menjelaskan keberadaan alat atau media yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar penelitian lebih mudah dan memiliki hasil yang lebih baik. Oleh karena itu yang digunakan dalam penelitian ini berupa penyebaran angket atau kuesioner yang dibuat oleh peneliti dan diberikan kepada responden untuk menjawabnya.

Instrumen penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yang dapat digunakan dengan skala pengukuran instrumen yaitu dengan skala Likert. Skala likert di desain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala lima titik dengan panduan berikut.³⁸

³⁸Uma Sekaran and Roger Bogue, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi 6 (Jakarta: Salemba 4, 2017), h. 30

Tabel 3.2
Penilaian Skala Likert

Simbol	Alternatif Jawaban	Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Agar mendapatkan hasil penelitian yang memuaskan, peneliti menyusun rencana kisi-kisi instrument penelitian yang bertujuan untuk menunjukkan keterkaitan antara variabel-variabel dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, dari setiap variabel yang ada akan diberikan penjelasan, selanjutnya menentukan indikator yang akan diukur hingga menjadi item pertanyaan, seperti tabel 3.3 dibawah ini.

Tabel 3.3
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan
1	Keunggulan produk (X1)	1. Keandalan	1. Apakah produk Bank Aceh Syariah bermanfaat bagi nasabah.
			2. Teller Bank Aceh Syariah memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.
		2. Fitur	3. Tampilan buku tabungan yang diberikan Bank Aceh Syariah menarik.
			4. tampilan ATM yang diberikan Bank Aceh Syariah menarik.
		3. Kualitas	5. Produk yang ditawarkan Bank Aceh Syariah memiliki kualitas yang baik.

			6. Produk yang ditawarkan Bank Aceh Syariah sesuai dengan apa yang di harapkan nasabah.
2	Prinsip Syariah (X2)	4. Keadilan	7. Transaksi keuangan antara bank syariah dan nasabah menguntungkan kedua belah pihak.
		5. Kesederajatan	8. Bank Aceh Syariah telah memberikan pelayanan yang sama kepada setiap nasabahnya.
			9. Bank Aceh Syariah tidak membeda-bedakan masyarakat yang berhak mendapatkan pembiayaan.
		6. Kejujuran	10. Bank Aceh Syariah telah berlaku secara jujur dan benar dalam setiap transaksi keuangan dengan nasabah.
3	Kepuasan Nasabah (Y)	7. Kepuasan Nasabah Keseluruhan	11. Nasabah puas akan produk yang di tawarkan oleh Bank Aceh Syariah.
		8. Kesiediaan untuk merekomendasi	12. Pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan harapan 13. Mengajak keluarga atau teman untuk menggunakan produk Bank Aceh Syariah. 14. Memberikan gambaran positif kepada masyarakat tentang Bank Aceh Syariah.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah cara untuk menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Peneliti harus memastikan pola analisis yang digunakan tergantung pada jenis data yang dikumpulkan.

1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan ukuran suatu instrument terhadap konsep yang diteliti. Sebuah instrument dikatakan valid dapat mengungkap data dari variable yang diteliti secara tepat.³⁹

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Jika validitas tinggi, maka data yang akan menunjukkan tidak adanya penyimpangan. Rumus yang akan digunakan untuk validitas adalah:

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien Korelasi X dan Y

N = Jumlah Responden

X = Skor Tiap Item

Y = Skor Total

Validitas data diukur dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} (*r product moment*). Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *realible* atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten

³⁹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 211

atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai $\alpha > 0,6$. Instrumen yang *reliable* adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.⁴⁰ Rumus *Cronbach alpha* sebagai berikut:

$$r_{II} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan:

r_{II} = Realibilitas Instrument

K = Jumlah Kuisoner

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah Varian butir

σ^2 = Varian Total

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, devenden variabel dan indeviden variabel keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi dan data normal atau mendekati normal.⁴¹

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (independen). Dalam model regresi yang baik tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel tersebut tidak orthogonal, artinya variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&C*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 121

⁴¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, Edisi 5*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), h. 153

sama dengan nol. Model regresi dinyatakan tidak ada multikolinieritas jika nilai VIF kurang dari 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang dilakukan untuk menilai apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

3. Uji Regresi

Adapun teknik analisis data yang penulis gunakan yaitu Analisis Regresi Linear Berganda yang memiliki tujuan untuk menghitung pengaruh keunggulan produk dan penerapan Prinsip Syariah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan, yaitu:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_n X_n + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat atau response

X = Variabel bebas atau predictor

α = konstanta

β = koefisien regresi.

e = error

4. Uji Hipotesis

Untuk menguji apakah ada pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent, maka bisa dilakukan dengan uji t, dan uji koefisien determinasi.

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan pengaruh antara variabel bebas (X) secara parsial (sendiri-sendiri) dengan variabel terikat (Y). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan thitung dengan ttabel pada taraf signifikan 5% (0,05). Adapun persyaratan uji-t adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_1 diterima, artinya variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat dan ada pengaruh antara kedua variabel yang akan diuji.
 - 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima H_1 ditolak, artinya variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel terikat dan tidak ada pengaruh antara kedua variabel yang akan diuji.⁴²
- b. Koefisien Determinasi (Uji-R²)

Koefisien determinasi adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi kita akan bisa menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Nilai R Square (R²) menunjukkan koefisien determinasi yang mengukur besar presentase perubahan variabel terikat yang diakibatkan oleh variabel bebas secara bersama-sama.

- c. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat maka model persamaan regresi masuk dalam kriteria cocok atau fit. Sebaliknya, jika tidak terdapat pengaruh secara simultan maka masuk dalam kategori tidak cocok atau non fit.⁴³

Pengujian simultan bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. hipotesis uji F : $H_0 = b_1, b_2 = 0$, variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. $H_a = b_1, b_2 \neq 0$, variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap perubahan variabel dependen.

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan berdasarkan profitabilitas, jika tingkat signifikannya (α) > 0,05 maka semua variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan variabel de-

⁴² Anwar Hidayat, Uji F dan Uji T, didapat dari www.statistikian.com. [home page online]: Internet (diakses tanggal 15 April 2021)

⁴³ Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS* h. 55.

penden. jika tingkat signifikannya (α) < 0,05 maka semua variabel independen berpengaruh terhadap perubahan nilai dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian

1. Sejarah Bank Aceh Syariah

Gagasan untuk mendirikan Bank milik Pemerintah Daerah di Aceh teretus atas prakarsa Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Atjeh (sekarang disebut Pemerintah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam). Setelah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah peralihan Provinsi Aceh di Kutaraja (sekarang Banda Aceh) dengan Surat Keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 September 1957, beberapa orang mewakili Pemerintah Daerah menghadap Mula Pangihutan Tamboenan, wakil Notaris di Kutaraja, untuk mendirikan suatu Bank dalam bentuk Perseroan Terbatas yang bernama “PT Bank Kesejahteraan Atjeh, NV” dengan modal dasar ditetapkan Rp 25.000.000.

Setelah beberapa kali perubahan Akte, barulah pada tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin dari Menteri Keuangan dengan Surat Keputusan No. 12096/BUM/II dan Pengesahan Bentuk Hukum dari Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. J.A.5/22/9 tanggal 18 Maret 1960, Pada saat itu PT Bank Kesejahteraan Aceh NV dipimpin oleh Teuku Djafar sebagai Direktur dan Komisaris terdiri atas Teuku Soelaiman Polem, Abdullah Bin Mohammad Hoesin, dan Moehammad Sanusi. Dengan ditetapkannya Undang-undang No. 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, semua Bank milik Pemerintah Daerah yang sudah berdiri sebelumnya, harus menyesuaikan diri dengan Undang-undang tersebut.

Untuk memenuhi ketentuan ini maka pada tahun 1963 Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh membuat Peraturan Daerah No. 12 Tahun 1963 sebagai landasan hukum berdirinya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Dalam Perda tersebut ditegaskan bahwa maksud pendirian Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh adalah untuk menyediakan pembiayaan bagi pelaksanaan

usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional semesta berencana.

Sepuluh tahun kemudian, atau tepatnya pada tanggal 7 April 1973, Gubernur Kepala Daerah Istimewa Aceh mengeluarkan Surat Keputusan No. 54/1973 tentang Penetapan Pelaksanaan Pengalihan PT Bank Kesejahteraan Aceh, NV menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Peralihan status, baik bentuk hukum, hak dan kewajiban dan lainnya secara resmi terlaksana pada tanggal 6 Agustus 1973, yang dianggap sebagai hari lahirnya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh.

Untuk memberikan ruang gerak yang lebih luas kepada Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, Pemerintah Daerah telah beberapa kali mengadakan perubahan Peraturan Daerah (Perda), yaitu mulai Perda No.10 tahun 1974, Perda No. 6 tahun 1978, Perda No. 5 tahun 1982, Perda No. 8 tahun 1988, Perda No. 3 tahun 1993 dan terakhir Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh Nomor : 2 Tahun 1999 tanggal 2 Maret 1999 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, yang telah disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 584.21.343 tanggal 31 Desember 1999.

Perubahan bentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas dilatarbelakangi keikutsertaan Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh dalam program rekapitalisasi, berupa peningkatan permodalan bank yang ditetapkan melalui Keputusan Bersama Menteri Keuangan Republik Indonesia dan Gubernur Bank Indonesia Nomor 53/KMK.017/1999 dan Nomor 31/12/KEP/GBI tanggal 8 Februari 1999 tentang Pelaksanaan Program Rekapitalisasi Bank Umum, yang ditindaklanjuti dengan penandatanganan Perjanjian Rekapitalisasi antara Pemerintah Republik Indonesia, Bank Indonesia, dan PT. Bank BPD Aceh di Jakarta pada tanggal 7 Mei 1999.

Perubahan bentuk badan hukum menjadi Perseroan Terbatas ditetapkan dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No. 55 tanggal 21 April 1999, bernama

PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh disingkat PT Bank BPD Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI dengan Surat Keputusan Nomor C-8260 HT.01.01.TH.99 tanggal 6 Mei 1999. Dalam Akte Pendirian Perseroan ditetapkan modal dasar PT Bank BPD Aceh sebesar Rp 150 milyar. Sesuai dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No.42 tanggal 30 Agustus 2003, modal dasar di tempatkan PT Bank BPD Aceh ditambah menjadi Rp 500 milyar.

Berdasarkan Akta Notaris Husni Usman tentang Pernyataan Keputusan Rapat No. 10 Tanggal 15 Desember 2008, notaris di Medan tentang peningkatan modal dasar Perseroan, modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp1.500.000.000.000 dan perubahan nama Perseroan menjadi PT. Bank Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-44411.AH.01.02 Tahun 2009 pada tanggal 9 September 2009. Perubahan nama menjadi PT. Bank Aceh telah disahkan oleh Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/61/KEP.GBI/2010 tanggal 29 September 2010.

Bank juga memulai aktivitas perbankan syariah dengan diterimanya surat Bank Indonesia No.6/4/Dpb/BNA tanggal 19 Oktober 2004 mengenai Izin Pembukaan Kantor Cabang Syariah Bank dalam aktivitas komersial Bank. Bank mulai melakukan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah tersebut pada 5 November 2004.

Sejarah baru mulai diukir oleh Bank Aceh melalui hasil rapat RUPSLB (Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa) tanggal 25 Mei 2015 tahun lalu bahwa Bank Aceh melakukan perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional menjadi sistem syariah seluruhnya. Maka dimulai setelah tanggal keputusan tersebut proses konversi dimulai dengan tim konversi Bank Aceh dengan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Setelah melalui berbagai tahapan dan proses perizinan yang disyaratkan oleh OJK akhirnya Bank Aceh mendapatkan izin operasional konversi dari Dewan Komisiner OJK Pusat untuk perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional ke sistem syariah secara menyeluruh.

Izin operasional konversi tersebut ditetapkan berdasarkan Keputusan Dewan Komisiner OJK Nomor. KEP-44/D.03/2016 tanggal 1 September 2016 Perihal Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional Menjadi Bank Umum Syariah PT Bank Aceh yang diserahkan langsung oleh Dewan Komisiner OJK kepada Gubernur Aceh Zaini Abdullah melalui Kepala OJK Provinsi Aceh Ahmad Wijaya Putra di Banda Aceh.

Sesuai dengan ketentuan yang berlaku bahwa kegiatan operasional Bank Aceh Syariah baru dapat dilaksanakan setelah diumumkan kepada masyarakat selambat-lambatnya 10 hari dari hari ini. Perubahan sistem operasional dilaksanakan pada tanggal 19 September 2016 secara serentak pada seluruh jaringan kantor Bank Aceh. Dan sejak tanggal tersebut Bank Aceh telah dapat melayani seluruh nasabah dan masyarakat dengan sistem syariah murni mengutip Ketentuan PBI Nomor 11/15/PBI/2009.

2. Visi dan Misi PT Bank Aceh Syariah

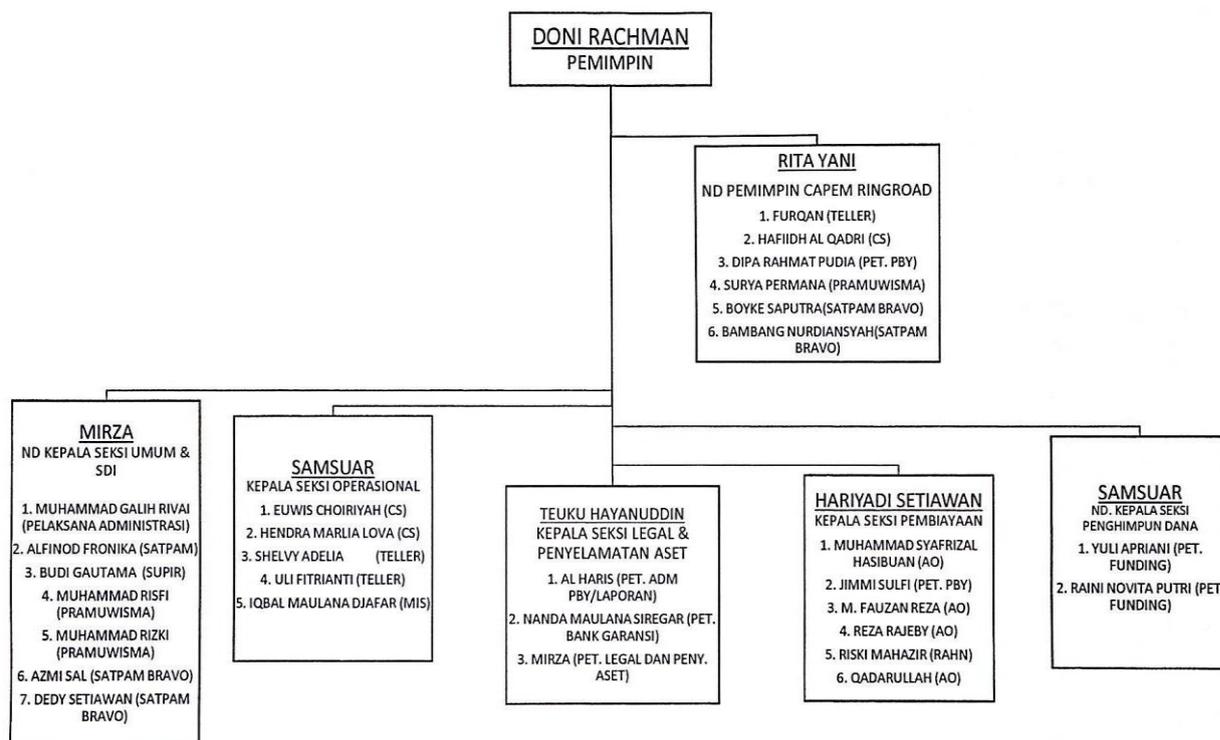
a. Visi

Menjadi “Bank Syariah Terdepan dan Terpercaya dalam Pelayanan di Indonesia”

b. Misi

- 1) Menjadi penggerak perekonomian Aceh dan pendukung agenda pembangunan daerah
- 2) Memberi layanan terbaik dan lengkap berbasis TI untuk semua segmen nasabah, terutama sektor usaha kecil, menengah, sektor pemerintah maupun korporasi
- 3) Menjadi bank yang memotivasi karyawan, nasabah dan stakeholders untuk menerapkan prinsip syariah dalam muamalah secara komprehensif (syumul)
- 4) Memberi nilai tambah yang tinggi bagi pemegang saham dan masyarakat Aceh umumnya.
- 5) Menjadi perusahaan pilihan utama bagi profesional perbankan syariah di Aceh.

3. Struktur Organisasi Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan



Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan Sumber PT Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan

B. Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, hasil penelitian dideskripsikan dengan menggunakan pendekatan *asosiatif*. Pendekatan *asosiatif* bertujuan untuk mengetahui hubungan maupun pengaruh antar variabel bebas dengan variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan instrumen dalam bentuk angket sebanyak 14 item pernyataan yang terdiri dari 6 item pernyataan untuk variabel Keunggulan Produk (X_1), 4 item pernyataan untuk variabel Prinsip Syariah (X_2) dan 4 item pernyataan untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y). Angket penelitian ini disebarikan kepada 92 responden yang tercatat sebagai nasabah di PT. Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan.

Hasil data angket penelitian yang disebarikan kemudian diberikan penilaian dengan metode *skalalikert* dan kemudian ditabulasi, dan diolah

dengan menggunakan program SPSS, selanjutnya data penelitian dideskripsikan melalui data primer berupa angket yang telah diuji dan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan disimpulkan sesuai tabel berikut di bawah ini:

1. Karakteristik Identitas Responden

Karakteristik yang menjadi identitas responden dalam tabel berikut ini menunjukkan karakteristik responden berdasarkan kriteria penilaian usia, dan tingkat pendidikan dan lama bekerja dari responden yang dijadikan sampel dalam penelitian. Data identitas responden tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	38	41.3	41.3	41.3
Perempuan	54	58.7	58.7	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2021

Berdasarkan data tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik jenis kelamin, mayoritas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 54 orang (58,7%) dan minoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak 38 orang (41,3%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh karakter responden dengan jenis kelamin perempuan.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-25 Tahun	49	53.3	53.3	53.3
26-30 Tahun	14	15.2	15.2	68.5
31-35 Tahun	12	13.0	13.0	81.5
36-40 Tahun	10	10.9	10.9	92.4
41-50 Tahun	7	7.6	7.6	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2021

Berdasarkan data tabel 4.2 di atas tentang persentase karakteristik berdasarkan usia, mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki usia pada kelompok umur dengan rentang 20-25 tahun sebanyak 49 orang (53,3%) dan minoritas pada kelompok usia dengan rentang 41-50 tahun sebanyak 7 orang (7,6%) sedangkan selebihnya dengan kelompok usia 26-30 tahun sebanyak 14 orang (15,2%) dan pada kelompok usia dengan rentang usia 31-35 tahun sebanyak 12 orang (13,0%), dan pada kelompok usia dengan rentang usia 36-40 tahun sebanyak 10 orang (10,9%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan karakteristik usia responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh kelompok usia dengan rentang 20-25 Tahun.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	30	32.6	32.6	32.6
	Wiraswasta	12	13.0	13.0	45.7
	Wirausaha	16	17.4	17.4	63.0
	Karyawan Swasta	24	26.1	26.1	89.1
	Pegawai Negeri Sipil	7	7.6	7.6	96.7
	Ibu Rumah Tangga	3	3.3	3.3	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2021

Berdasarkan data tabel 4.3 di atas tentang persentase karakteristik berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa sebanyak 30 orang (32,6%) dan diikuti dengan responden dengan bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 24 orang (26,1%) dan minoritas responden dengan pekerjaan Ibu Rumah Tangga sebanyak 3 orang (3,3%) sedangkan selebihnya dengan pekerjaan wirausaha sebanyak 16 orang (17,4%) dan wiraswasta sebanyak 12 orang (13,0%) serta bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil sebanyak 7 orang (7,6%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan karakteristik pekerjaan responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh responden yang berstatus sebagai mahasiswa.

2. Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel, yaitu Keunggulan Produk (X_1), Prinsip Syariah (X_2), dan Kepuasan Nasabah (Y). Deskripsi dari setiap pernyataan akan menampilkan opsi jawaban dengan penilaian skala likert yaitu semua pernyataan yang dijawab oleh responden mendapatkan bobot nilai.

a. Keunggulan Produk (X_1)

Berikut di bawah ini merupakan deskripsi penyajian data berdasarkan jawaban kuesioner dari penelitian variabel Keunggulan Produk (X_1) yang dirangkum dan ditabulasi dalam tabel frekuensi sebagai berikut :

Tabel 4.4
Tabel Frekuensi Variabel Keunggulan Produk (X_1)

No.	Jawaban											
	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	12	13,0	68	73,9	12	13,0	0	0	0	0	93	100
2	10	10,9	53	57,6	28	30,4	1	1,1	0	0	93	100
3	8	8,7	46	50,0	34	37,0	4	4,5	0	0	93	100
4	6	6,5	50	54,3	32	34,8	4	4,3	0	0	93	100
5	10	10,9	60	65,2	22	23,9	0	0	0	0	93	100
6	8	8,7	42	45,7	37	40,2	5	5,4	0	0	93	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2020

Berdasarkan tabulasi data jawaban responden pada tabel 4.4 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden tentang pernyataan Apakah produk Bank Aceh Syariah bermanfaat bagi nasabah, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 68 responden (73,9%).
- 2) Jawaban responden tentang pernyataan Teller Bank Aceh Syariah memberikan pelayanan yang tepat dan cepat, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 53 responden (57,6%).
- 3) Jawaban responden tentang pernyataan Tampilan buku tabungan yang diberikan Bank Aceh Syariah menarik, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 50 responden (54,3%).

- 4) Jawaban responden tentang pernyataan tampilan ATM yang diberikan Bank Aceh Syariah menarik, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 68 responden (73,9%).
- 5) Jawaban responden tentang pernyataan Produk yang ditawarkan Bank Aceh Syariah memiliki kualitas yang baik, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 60 responden (65,2%).
- 6) Jawaban responden tentang pernyataan Produk yang ditawarkan Bank Aceh Syariah sesuai dengan apa yang di harapkan nasabah, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 42 responden (45,7%).

Berdasarkan distribusi jawaban responden tentang variabel Keunggulan Produk (X_1) di atas, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang mendapatkan persentase tertinggi yaitu terdapat pada indikator keandalan pada pernyataan ke 1 yaitu tentang pernyataan Apakah produk Bank Aceh Syariah bermanfaat bagi nasabah, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 68 responden (73,9%). Dengan demikian dapat dipahami bahwa kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah didasari oleh keandalan dari produk yang dimiliki oleh bank Aceh Syariah dan dinilai memberikan manfaat kepada nasabahnya.

b. Variabel Prinsip Syariah (X_2)

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari penelitian variabel Prinsip Syariah (X_2) yang dirangkum dalam tabel frekuensi yaitu:

Tabel 4.5

Tabel Frekuensi Variabel Prinsip Syariah(X_2)

No.	Jawaban											
	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	13	14,1	58	63,0	20	21,7	1	1,1	0	0	93	100
2	12	13,0	57	62,0	19	20,7	4	4,3	0	0	93	100
3	18	19,6	43	46,7	22	23,9	8	8,7	1	1,1	93	100
4	18	19,6	59	64,1	14	15,2	1	1,1	0	0	93	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2021

Berdasarkan tabulasi data jawaban responden pada tabel 4.5 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden tentang pernyataan Transaksi keuangan antara bank syariah dan nasabah menguntungkan kedua belah pihak, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 58 orang (63,0%).
- 2) Jawaban responden tentang pernyataan Bank Aceh Syariah telah memberikan pelayanan yang sama kepada setiap nasabahnya, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 57 orang (62,0%).
- 3) Jawaban responden tentang pernyataan Bank Aceh Syariah tidak membedakan masyarakat yang berhak mendapatkan pembiayaan, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 43 orang (46,7%).
- 4) Jawaban responden tentang pernyataan Bank Aceh Syariah telah berlaku secara jujur dan benar dalam setiap transaksi keuangan dengan nasabah, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 59 orang (64,1%).

Berdasarkan distribusi jawaban responden tentang variabel Prinsip Syariah (X_2) di atas, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang mendapatkan persentase tertinggi pada indikator Kejujuran yaitu pada pernyataan ke 4 yaitu tentang pernyataan Bank Aceh Syariah telah berlaku secara jujur dan benar dalam setiap transaksi keuangan dengan nasabah, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 59 orang (64,1%). Dengan demikian dapat dipahami bahwa kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah didasari oleh tingkat kejujuran yang dimiliki oleh bank Aceh Syariah dalam setiap transaksi perbankan kepada nasabahnya.

c. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari variabel Kepuasan Nasabah (Y) yang dirangkum di dalam tabel frekuensi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6
Tabel Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Jawaban											
	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	7	7,6	58	63,0	25	27,2	2	2,2	0	0	93	100
2	5	5,4	54	58,7	30	32,6	3	3,3	0	0	93	100
3	9	9,8	43	46,7	36	39,1	4	4,3	0	0	93	100
4	22	23,9	48	52,2	20	21,7	2	2,2	0	0	93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2021

Berdasarkan tabulasi data jawaban responden variabel Kepuasan Nasabah pada tabel 4.6 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden tentang pernyataan Nasabah puas akan produk yang ditawarkan oleh Bank Aceh Syariah, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 58 orang (63,0%).
- 2) Jawaban responden tentang pernyataan Pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan harapan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 54 orang (58,7%).
- 3) Jawaban responden tentang pernyataan Mengajak keluarga atau teman untuk menggunakan produk Bank Aceh Syariah, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 43 orang (46,7%).
- 4) Jawaban responden tentang pernyataan Memberikan gambaran positif kepada masyarakat tentang Bank Aceh Syariah, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 48 orang (52,2%).

Berdasarkan distribusi jawaban responden tentang variabel kepuasan nasabah (Y) di atas, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang mendapatkan persentase tertinggi pada indikator Kepuasan nasabah keseluruhan yaitu pada pernyataan ke 1 yaitu tentang pernyataan Nasabah puas akan produk yang ditawarkan oleh Bank Aceh Syariah, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 58 orang (63,0%). Dengan demikian dapat dipahami bahwa kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah didasari oleh tingkat kepuasan terhadap produk yang ditawarkan oleh bank Aceh Syariah khususnya Cabang S. Parman Medan.

3. Data Uji Validitas

Uji validitas data bertujuan untuk mengetahui tingkat valid dari instrument kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data atau untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan pada pusat apa yang diteliti. Berikut hasil pengujian validitas data instrumen penelitian pada variabel Keunggulan produk (X1), Prinsip Syariah (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y) yang sudah di uji :

a. Variabel Keunggulan Produk (X1)

Tabel 4.7
Uji Validitas Data Instrumen AngketKeunggulan Produk (X1)

No. Item	Nilai Korelasi r_{hitung}	Nilai Ketentuan r_{tabel}	Probabilitas Item	Keterangan
1.	0,648	0,203	0,000 < 0,05	Valid
2.	0,731	0,203	0,000 < 0,05	Valid
3.	0,760	0,203	0,000 < 0,05	Valid
4.	0,731	0,203	0,000 < 0,05	Valid
5.	0,745	0,203	0,000 < 0,05	Valid
6.	0,700	0,203	0,000 < 0,05	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2021

b. Variabel Prinsip Syariah (X2)

Tabel 4.8
Uji Validitas Data Instrumen Angket Prinsip Syariah (X2)

No. Item	Nilai Korelasi r_{hitung}	Nilai Ketentuan r_{tabel}	Probabilitas Item	Keterangan
1.	0,611	0,203	0,000 < 0,05	Valid
2.	0,579	0,203	0,000 < 0,05	Valid
3.	0,612	0,203	0,000 < 0,05	Valid
4.	0,522	0,203	0,000 < 0,05	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2021

c. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.9
Uji Validitas Data Instrumen Angket Kepuasan Nasabah (Y)

No. Item	Nilai Korelasi r_{hitung}	Nilai Ketentuan r_{tabel}	Probabilitas Item	Keterangan
1.	0,638	0,203	0,000 < 0,05	Valid
2.	0,624	0,203	0,000 < 0,05	Valid
3.	0,582	0,203	0,000 < 0,05	Valid
4.	0,716	0,203	0,000 < 0,05	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2021

Berdasarkan data tabel uji validitas instrumen pada variabel penelitian di atas, diperoleh nilai korelasi atau r_{hitung} , selanjutnya nilai tersebut kemudian di bandingkan dengan nilai r_{tabel} (nilai ketentuan), pada tahap berikutnya r_{tabel} ditentukan pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n) = 92 yaitu: $N-2 = 92-2 = 90$ pada uji 2 sisi atau *2-Tailed* maka didapat nilai ketentuan r_{tabel} sebesar 0,203 (data terlampir). Berdasarkan nilai ketentuan tersebut, maka uji validitas instrumen di atas dapat dipahami bahwa keseluruhan item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid secara keseluruhan, dengan analisa ketentuan perbandingan nilai $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} dan keseluruhan nilai item di bawah nilai probabilitasnya yaitu $0,000 < 0,05$. Dengan demikian instrumen Keunggulan Produk (X_1), variabel Prinsip Syariah (X_2) dan variabel Kepuasan Nasabah (Y) dalam penelitian ini dapat digunakan secara keseluruhan untuk diikutsertakan pada uji selanjutnya.

4. Data Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat reliabilitas maupun kehandalan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian, Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*, dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

- a. Jika nilai koefisien reliabilitas yakni *cronbach alpa* $> 0,60$ maka instrument variabel adalah reliabel (terpercaya).
- b. Jika nilai *cronbach alpha* $< 0,60$ maka variabel tidak reliabel (tidak dipercaya).

Berikut hasil pengujian uji reliabilitas pada variabel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rangkuman tabel di bawah ini :

Tabel 4.10
Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Penelitian

Variabel	<i>Cronbach'Alpha</i>	Nilai Reliabilitas	Keterangan
Keunggulan Produk (X1)	0,811	0,60	Reliabel
Prinsip Syariah (X2)	0,630	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,617	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2021

Berdasarkan data tabel uji reliabilitas di atas dapat dipahami bahwa masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *reliabilitas* yang berbeda-beda dengan nilai *cronbach'alpha* pada variabel Keunggulan Produk (X_1) = 0,811 dan variabel Prinsip Syariah (X_2) = 0,630. Sedangkan variabel Kepuasan nasabah (Y) = 0,617. Nilai uji reliabilitas instrumen tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai ketentuan koefisien reliabilitas (*Cronbach Alpha*) > 0,60 hasil perbandingan nilai *cronbach alpha* seluruh variabel penelitian lebih besar dari nilai reliabilitasnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel penelitian ini semuanya memiliki tingkat reliabilitas yang baik, atau dengan kata lain memiliki kehandalan (terpercaya) dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

5. Analisis Data Penelitian

Analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis data yang berasal dari data-data yang telah dideskripsikan dari data sebelumnya berdasarkan instrumen penelitian yang sudah divalidkan dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi (handal). Data yang dianalisis dimulai dari asumsi-asumsi yang digunakan untuk suatu statistik tertentu dengan melakukan pengujian hipotesis untuk pengambilan kesimpulan, yang dirangkum dalam uji tersebut di bawah ini :

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tujuan dari pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau sebaliknya tidak normal. Dengan ketentuan pengujian jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Berikut di bawah ini hasil uji normalitas untuk menguji keseluruhan data variabel penelitian yang berskala minimal *ordinal* dengan menggunakan ketentuan uji *Kolmogorov-smirnov* dengan menggunakan program SPSS.

Tabel 4.11

Uji Normalitas Kolmogorov – Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Keunggulan produk (X1)	Prinsip Syariah (X2)	Kepuasan Nasabah (Y)
N		92	92	92
Normal Parameters ^a	Mean	22.4891	15.5109	15.0217
	Std. Deviation	2.77546	1.67394	1.74140
Most Extreme Differences	Absolute	.108	.211	.137
	Positive	.108	.211	.114
	Negative	-.087	-.137	-.137
Kolmogorov-Smirnov Z		1.039	2.025	1.318
Asymp. Sig. (2-tailed)		.231	.473	.620

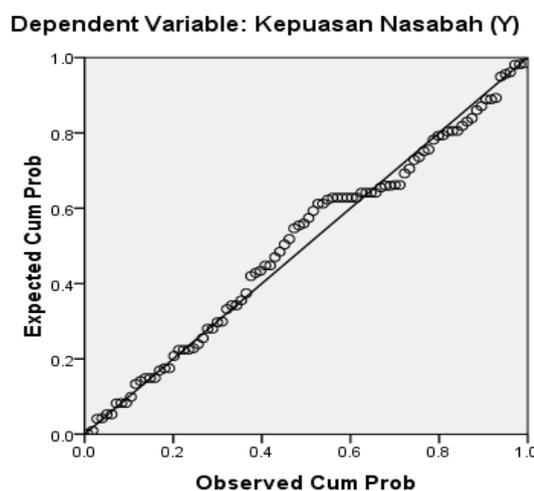
a. Test distribution is Normal.

Sumber : Data Penelitian (diolah) SPSS, 2021

Berdasarkan data tabel 4.11 uji normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* di atas diperoleh nilai probabilitas dengan nilai *standardized* 0,05 dengan hasil uji masing-masing variabel berdasarkan *Asymp. Sig. (2-tailed)* yaitu Keunggulan Produk (X_1) = 0.231 variabel Prinsip Syariah (X_2) = 0,473 dan variabel Kepuasan Nasabah (Y) = 0,620. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima atau distribusi variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdistribusi normal, dengan asumsi bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* variabel hasil pengujian normalitas di atas lebih besar dari nilai *standardized* 0,05. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar

normal *P-P plot of regression standardized residual* pada gambar di bawah ini :

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.2

Uji Normalitas P-P Plot Standardized

Gambar uji normalitas *P-P Plotstandardized* di atas mengindikasikan bahwa pengujian normalitas model regresi pada penelitian ini telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga dengan demikian dapat diasumsikan bahwa data dalam model regresi penelitian ini cenderung merapat kegaris diagonalnya dan dapat disimpulkan uji normalitas pada variabel yang digunakan dalam penelitian ini secara keseluruhan memiliki distribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinieritas variabel penelitian ini melalui perhitungan uji independen antara variabel bebas yaitu variabel Keunggulan Produk (X1) dan Prinsip Syariah (X2) dapat dilihat dan hasil analisis *col-linearty* statistis. Dengan tujuan multikolinieritas yaitu untuk melihat apakah diantara variabel tidak terjadi korelasi tinggi, perlu dilakukan hipotesis yaitu bahwa diterima H_0 apabila nilai VIF < 10 dan angka toleransi mendekati 1, dan ditolak H_0 bila nilai VIF > 10 dan nilai toleransi

mendekati 0. Hasil uji interdependensi antara variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.12
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.635	1.454		3.188	.001					
Keunggulan produk (X1)	.245	.063	.391	3.871	.000	.559	.380	.324	.688	1.453
Prinsip Syariah (X2)	.314	.105	.302	2.992	.000	.520	.302	.251	.688	1.453

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber : Data Penelitian (diolah) SPSS, 2021

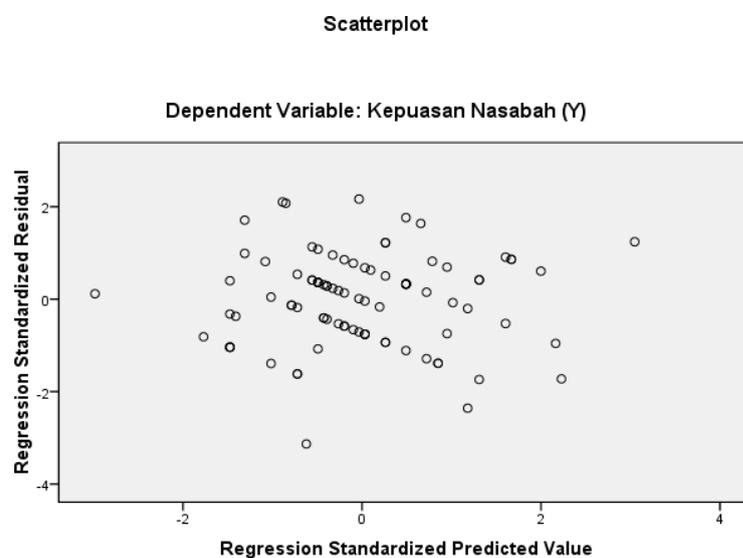
Berdasarkan data tabel uji *multikolinieritas* di atas dapat dipahami bahwa kedua variabel independen yakni Keunggulan Produk (X_1) dan Prinsip Syariah (X_2) masing-masing variabel memiliki nilai *collinearity statistic* VIF sebesar 1.453 dengan Nilai Toleransi sebesar 0.688. Nilai tersebut dapat diartikan dalam batas toleransi yang telah ditentukan, dimana semua variabel mendekati angka 1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi *multikolinieritas* dalam variabel independen dalam penelitian ini.

3) Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah variabel bebas mempunyai varian yang sama atau tidak. *Heterokedastisitas* mempunyai suatu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda. Salah satu metode yang digunakan untuk menguji ada tidaknya *heterokedastisitas* akan mengakibatkan penaksiran koefesien-koefesien regresi menjadi tidak efisien. Hasil penaksiran akan menjadi kurang dari semesti-

nya. Dasar analisis penilaian data heterokedastisitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi *heteroskedastisitas*
- b) Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas. Untuk menganalisis datanya dapat dilihat pada gambar “*Scatterplot*” pada output data seperti di bawah ini:



Gambar 4.3

Scatterplot Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan gambar *scatterplot* di atas dapat dilihat bahwa variabel dalam penelitian ini berdasarkan data uji *heterokedastisitas* dapat diartikan bahwa tidak adanya terjadi *heteroskedastisitas* dalam variabel penelitian yang digunakan. Sebab tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat dikatakan uji *heteroskedastisitas* pada variabel penelitian ini dapat terpenuhi. Sehingga data variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

b. Analisis Hipotesis Penelitian

1) Regresi Linier Berganda

Hasil pengolahan menggunakan data SPSS pada *multiple regression analysis* tentang pengaruh variabel Keunggulan Produk (X_1) dan Prinsip Syariah (X_2) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y), maka dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.13
Regresi Linear Berganda
Coefficient^s

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.635	1.454		3.188	.001
Keunggulan produk (X_1)	.245	.063	.391	3.871	.000
Prinsip Syariah (X_2)	.314	.105	.302	2.992	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber : Data Penelitian (diolah) SPSS, 2021

Berdasarkan data tabel *Coefficients* pada tabel 4.13 di atas (pada kolom *Unstandardized Coefficients*) dapat dilihat persamaan regresi ganda untuk dua prediktor pada variabel Keunggulan Produk (X_1) dan variabel Prinsip Syariah (X_2) adalah :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \varepsilon$$

Maka diperoleh nilai $Y = 4.635 + 0.245 X_1 + 0.314 X_2$

Perolehan nilai dari persamaan di atas menunjukkan bahwa semua variabel bebas Keunggulan Produk (X_1) dan Prinsip Syariah (X_2) memiliki nilai koefisien yang positif, dengan asumsi bahwa seluruh variabel bebas dalam penelitian ini mempunyai hubungan dan pengaruh yang searah terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y), dengan asumsi bahwa koefisien variabel Keunggulan Produk (X_1) memberikan nilai sebesar 0.245 yang berarti bahwa jika Keunggulan Produk dilakukan dengan baik dengan asumsi variabel bebas lain tetap, maka Kepuasan Nasabah (Y) akan mengalami peningkatan. Begitu juga dengan koefisien Prinsip Syariah (X_2) memberikan nilai sebesar 0.314 yang berarti bahwa jika Prinsip Syariah dapat

dikendalikan dengan baik, dengan asumsi nilai pada variabel lain tetap, maka variabel Kepuasan Nasabah (Y) juga akan mengalami peningkatan.

2) Uji t

Pengujian hipotesis pada uji statistik uji t pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh tingkat hubungan dan pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variabel terikat dalam penelitian ini. Pengujian hipotesis tersebut dengan bantuan *Program Statistical For Social Sciences* (SPSS) dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini :

Tabel 4.14
Uji t (Hipotesis)
Coefficient^s

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.635	1.454		3.188	.001
Keunggulan produk (X1)	.245	.063	.391	3.871	.000
Prinsip Syariah (X2)	.314	.105	.302	2.992	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber : Data Penelitian (diolah) SPSS, 2021

a) Pengaruh Keunggulan Produk (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan data tabel uji t di atas dapat diketahui nilai perolehan coefficients:

$$t_{hitung} = 3,871$$

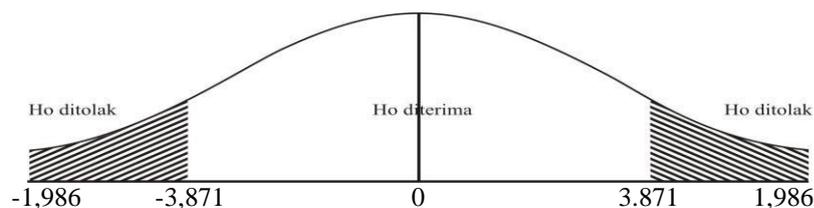
$$t_{tabel} = 1,986 \text{ (data terlampir)}$$

Dengan kriteria pengambilan keputusan :

H_0 ditolak bila : Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $- t_{hitung} < - t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_0 diterima bila : Bila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $- t_{hitung} \geq - t_{tabel}$

Kriteria Pengujian Hipotesis :



Gambar 4.4
Kriteria Pengujian uji t (Hipotesis 1)

Berdasarkan hasil pengujian di atas pengaruh antara variabel Keunggulan Produk (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di peroleh t_{tabel} dari nilai ketentuan $N-2 = 92-2 = 90$ sehingga diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,986 (data t_{tabel} terlampir). Selanjutnya diperoleh nilai t_{hitung} dari tabel *coefficients* sebesar 3,871. Nilai tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai ketentuannya, dengan artian bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara variabel Keunggulan Produk (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan.

b) Pengaruh Prinsip Syariah (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan data tabel uji t di atas dapat diketahui nilai perolehan *coefficients*:

$$t_{hitung} = 2,992$$

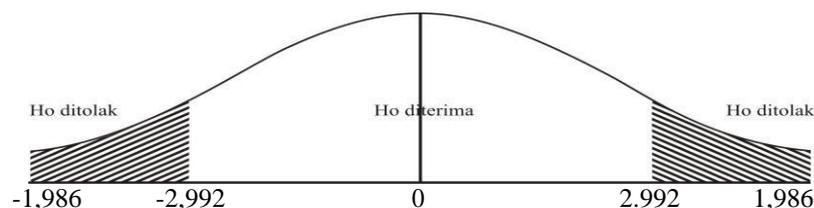
$$t_{tabel} = 1,986 \text{ (data terlampir)}$$

Dengan kriteria pengambilan keputusan :

H_0 ditolak bila : Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $- t_{hitung} < - t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_0 diterima bila : Bila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $- t_{hitung} \geq - t_{tabel}$

Kriteria Pengujian Hipotesis :



Gambar 4.5
Kriteria Pengujian uji T (Hipotesis 2)

Berdasarkan hasil pengujian di atas pengaruh antara variabel Prinsip Syariah (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di peroleh t_{tabel} dari nilai ketentuan $N-2 = 92-2 = 90$ sehingga diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,986 (data t_{tabel} terlampir). Selanjutnya diperoleh nilai t_{hitung} dari tabel coefficients sebesar 2,992. Nilai tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai ketentuannya, dengan artian bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel Prinsip Syariah (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan.

3). Uji F

Pengujian statistik uji F (*simultan*) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama memiliki pengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Maka hipotesis tersebut dikonversi kedalam hipotesis statistik dengan kriteria sebagai berikut :

- Tolak H_0 jika nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ taraf signifikan sebesar 0,05.
- Terima H_0 jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ taraf signifikan sebesar 0,05.

Tabel 4.15
Uji F(Uji Simultan)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	103.671	2	51.835	26.777	.000^a
Residual	172.286	89	1.936		
Total	275.957	91			

a. Predictors: (Constant), Prinsip Syariah (X_2), Keunggulan produk (X_1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

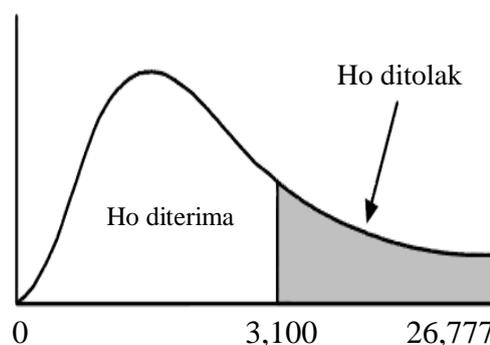
Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2021

Berdasarkan data tabel Anova^b uji f secara simultan diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 26,777. Sedangkan nilai ketentuan f_{tabel} dari nilai ketentuan ($N-2-1 = 92-2-1 = 89$) sehingga diperoleh nilai f_{tabel} sebesar 3,100 (data f_{tabel} terlampir). Analisa temuan dilakukan dengan cara membandingkan nilai f_{hitung}

dengan nilai f_{tabel} , dengan demikian dapat diasumsikan bahwa nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau dengan nilai signifikan $f_{hitung} 0.000^a < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai tersebut menunjukkan bahwa secara uji simultan adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) pada Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan.

Kriteria penilaian hipotesis:

- $F_{hitung} > F_{tabel} = H_0$ ditolak, taraf signifikan sebesar 0,05 (sig.2-tailed \leq 0,05).
- $F_{hitung} < F_{tabel} = H_a$ diterima, taraf signifikan sebesar 0,05 (sig.2-tailed \geq 0,05).



Gambar 4.6
Kriteria Pengujian uji F (Hipotesis ke-3)

Berdasarkan kriteria pengujian uji F di atas dapat diketahui bahwa nilai f_{hitung} adalah sebesar 26,777, sedangkan f_{tabel} sebesar 3,100 dengan tingkat signifikan $f_{hitung} 0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian uji F dengan nilai kurva tersebut di atas dapat dipahami bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Keunggulan Produk (X_1) dan Prinsip Syariah (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan.

4). Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui besaran nilai *coefficient* yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien

determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *R square* sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.16
Koefisien Determinasi

Model	R	Model Summary R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.613 ^a	.376	.362	1.39133

a. Predictors: (Constant), Prinsip Syariah (X2), Keunggulan produk (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (diolah), 2021

Berdasarkan hasil pengujian regresi koefisien determinasi model summary pada tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*R square*) yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 0,376. Hal ini memiliki arti bahwa 37,60% variabel kepuasan nasabah (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independent yaitu Keunggulan Produk (X₁) dan Prinsip Syariah (X₂). Sedangkan sisanya sebesar 62,40% dapat dijelaskan oleh variabel independent lainnya yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini akan dijelaskan melalui hipotesis dari penelitian sesuai dengan analisis data yang sudah dilakukan sebelumnya dan dikorelasikan dengan hasil penelitian sebelumnya dan didukung oleh teoritis, untuk lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pengaruh Keunggulan Produk (X₁) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Produk menjadi instrumen penting bagi setiap perusahaan untuk mencapai kesuksesan dan kemakmuran pada perusahaan modern. Perkembangan teknologi, peningkatan persaingan global, serta dinamika kebutuhan dan keinginan pasar, mengharuskan perusahaan melakukan pengembangan produk terus menerus. Hanya ada dua pilihan yaitu sukses dalam pengembangan produk sehingga menghasilkan produk yang unggul, atau gagal dalam pencapaian tujuan bisnisnya karena produk yang tidak mampu bersaing

dipasar. Keunggulan produk dapat dibentuk melalui beberapa indikator meliputi; *Fitur* sebagai daya tarik dari suatu produk. *Performa* yang berkaitan dengan aspek fungsional. *Keandalan* produk yang dapat memuaskan konsumen. *Daya tahan* yang meliputi masa pakai produk. *Estetika* yang mencakup dari penampilan suatu produk, dan yang terakhir *Kesan kualitas* yang meliputi hasil atau manfaat yang dapat dirasakan dari produk tersebut. Dengan penerapan kriteria dari keunggulan produk tersebut diharapkan para konsumen maupun nasabah dapat merasakan tingkat kepuasan dalam menggunakan produk yang dihasilkan oleh pihak perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa secara parsial melalui tabel *coefficient* pengaruh antara variabel Keunggulan Produk (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di peroleh t_{hitung} sebesar 3,871 dengan ketentuan banding pada nilai ketentuan t_{tabel} sebesar $N-2 = 92-2 = 90$ maka di peroleh t_{tabel} sebesar 1,986. Selanjutnya nilai t_{hitung} dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , dengan analisis bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial (langsung) terdapat pengaruh signifikan antara variabel Keunggulan Produk (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan.

Dari hasil temuan penelitian tersebut dapat dianalisis berdasarkan persentase jawaban responden yang menyimpulkan bahwa keunggulan produk mayoritas responden menyatakan setuju pada semua indikator yang digunakan dalam mengukur keunggulan produk Bank Aceh Syariah dan pernyataan yang mendapatkan persentase tertinggi yaitu terdapat pada indikator keandalan pada pernyataan ke 1 (pertama) tentang pernyataan produk Bank Aceh Syariah bermanfaat bagi nasabah, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 68 responden (73,9%). Dengan demikian dapat dipahami bahwa kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah didasari oleh keandalan dari produk yang dimiliki oleh bank Aceh Syariah dan dinilai memberikan manfaat kepada nasabahnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Gufron Abdul Aziz, Mukhammad Roni, Taufiq Anshori Pada Tahun

2020⁴⁴ menyimpulkan bahwa hasil pengujian secara parsial keunggulan produk pembiayaan murabahah memiliki nilai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Henard dan Szimanski (2001) keunggulan produk adalah superioritas atau perbedaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan tawaran kompetitor. Unsur-unsur keunggulan produk, misalnya keunikan, nilai dan keuntungan yang ditawarkan perusahaan harus dilihat dari perspektif yang didasarkan pada pemahaman atas kebutuhan dan keinginan pelanggan dan juga dari faktor subjektif mereka (suka atau tidak suka).⁴⁵

2. Pengaruh Prinsip Syariah (X₂) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan Prinsip-Prinsip Syariah. Implementasi prinsip syariah inilah yang menjadi pembeda utama dengan bank konvensional. Pada intinya prinsip syariah tersebut mengacu kepada syariah Islam yang berpedoman utama kepada Al Quran dan Hadist. Islam sebagai agama merupakan konsep yang mengatur kehidupan manusia secara komprehensif dan universal baik dalam hubungan dengan Sang Pencipta (*HabluminAllah*) maupun dalam hubungan sesama manusia (*Hablumminannas*). Dalam operasionalnya, perbankan syariah harus selalu dalam koridor prinsip-prinsip sebagai berikut: 1). Keadilan, yakni berbagi keuntungan atas dasar penjualan riil sesuai kontribusi dan resiko masing-masing pihak. 2). Kemitraan, yang berarti posisi nasabah investor (penyimpan dana), dan pengguna dana, serta lembaga keuangan itu sendiri, sejajar sebagai mitra usaha yang saling bersinergi untuk memperoleh keuntungan. 3). Transparansi, lembaga keuangan Syariah akan memberikan laporan keuangan secara terbuka dan berkesinambungan agar nasabah investor dapat mengetahui kondisi

⁴⁴Gufon Abdul Aziz et.al, "Pengaruh Keunggulan Produk Pembiayaan *Murabahah, Rahn* dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik" dalam jurnal *of Sharia Economics* Vol. 2, No. 2 Desember 2020

⁴⁵ Soviadi Nor Rachman, "Analisis Pengaruh Keunggulan Produk, Reputasi Perusahaan Dan Asosiasi Merek Terhadap Kesuksesan Produk Baru Dalam Meningkatkan Kinerja Pemasaran" dalam Thesis UNDIP, 2006. h.26

dananya. 4). Universal, yang artinya tidak membedakan suku, agama, ras, dan golongan dalam masyarakat sesuai dengan prinsip Islam sebagai rahmatan lil alamin. Dengan adanya prinsip syariah yang telah ditentukan secara syariah dan ketentuan agama, diharapkan dapat memberikan faedah dan kemaslahatan bagi semua umat, sehingga dengan adanya prinsip tersebut dapat berimbas pada tingkat kepuasan para nasabah khususnya pada perbankan syariah.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa secara parsial melalui tabel *coefficient* pengaruh antara variabel Prinsip Syariah (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di peroleh t_{hitung} sebesar 2,992 dengan ketentuan banding pada nilai ketentuan t_{tabel} sebesar $N-2 = 92-2 = 90$ maka di peroleh t_{tabel} sebesar 1,986. Selanjutnya nilai t_{hitung} dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , dengan analisis bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial (langsung) terdapat pengaruh signifikan antara variabel Prinsip Syariah (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan.

Dari hasil temuan penelitian tersebut dapat dianalisis berdasarkan persentase jawaban responden yang menyimpulkan bahwa variabel prinsip syariah mayoritas responden menyatakan setuju pada semua indikator yang digunakan dalam mengukur variabel prinsip syariah pada Bank Aceh Syariah dan pernyataan yang mendapatkan persentase tertinggi yaitu terdapat pada indikator Kejujuran yaitu pada pernyataan ke 4 (empat) tentang pernyataan Bank Aceh Syariah telah berlaku secara jujur dan benar dalam setiap transaksi keuangan dengan nasabah, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 59 orang (64,1%). Dengan demikian dapat dipahami bahwa kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah didasari oleh tingkat kejujuran yang dimiliki oleh bank Aceh Syariah dalam setiap transaksi perbankan kepada nasabahnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Lina Lailil Mukarromah Pada Tahun 2020⁴⁶ yang menyimpulkan bahwa hasil pengujian secara langsung variabel penerapan nilai islam berpengaruh

⁴⁶Lina Lailil Mukarromah, "Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus." dalam Thesis IAIN KUDUS, 2020.

secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS BMT Mutiara umat Kudus.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Johan Arifin. Perbankan Islam merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syaria^h Islam dan bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan hadits. Hal ini didasarkan pada satu kaidah ushul "*al-ashlu fi al-af'al al-taqayyud bi hukmi asy-syar'i*" (bahwa hukum asal suatu perubahan adalah terikat dengan hukum syara^h, baik yang wajib, sunnah, mubah, makruh atau haram). Maka dalam melaksanakan suatu bisnis harus senantiasa tetap berpegang teguh pada ketentuan syaria^t.⁴⁷

3. Pengaruh Keunggulan Produk (X₁) dan Prinsip Syariah (X₂) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Penerapan prinsip-prinsip syaria^h pada perbankan syaria^h merupakan pelaksanaan pedoman-pedoman dalam operasional bisnis sehari-hari dengan berdasarkan nilai-nilai syaria^h, dalam hal ini yang terkait dengan bisnis perbankan. Aktivitasnya dilaksanakan atas larangan riba atau bunga dalam semua formal transaksi, pelaksanaan bisnis dan aktivitas perdagangan atas dasar laba yang sah dan adil, memberikan zakat (pajak atau sedekah), larangan monopoli, dan koperasi demi pengembangan bisnis untuk kepentingan masyarakat secara halal.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa secara simultan pada data tabel Anova^b uji f secara simultan diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 26,777. Sedangkan nilai ketentuan f_{tabel} sebesar 3,100 (data f_{tabel} terlampir). Analisa temuan dilakukan dengan cara membandingkan nilai f_{hitung} dengan nilai f_{tabel} , dengan demikian dapat diasumsikan bahwa nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau dengan nilai signifikan $f_{hitung} 0.000^a < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai tersebut menunjukkan bahwa secara uji simultan adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) pada bank Aceh Syariah Cabang S.Parman Medan.

⁴⁷ Johan Arifin. *Etika Bisnis Islami*. Semarang: Walisongo Press. 2009. h. 37

Dari hasil temuan penelitian tersebut dapat dianalisis berdasarkan persentase jawaban responden yang menyimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah (Y) mayoritas responden menyatakan setuju pada semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Item pernyataan yang mendapatkan persentase tertinggi pada indikator kepuasan nasabah keseluruhan yaitu pada pernyataan ke 1 yaitu tentang pernyataan Nasabah puas akan produk yang ditawarkan oleh Bank Aceh Syariah, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 58 orang (63,0%). Dengan demikian dapat dipahami bahwa kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah didasari oleh tingkat kepuasan terhadap produk yang ditawarkan oleh bank Aceh Syariah khususnya Cabang S. Parman Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Novita Sari menyimpulkan bahwa hasil pengujian secara simultan memiliki pengaruh Keunggulan Produk Tabungan Wadiah Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Dedy Londong Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Nasabah adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi standart kualitas tertentu karena itu akan memberikan pengaruh pada perfomansi kita atau perusahaan. Kepuasan pelanggan menurut guiltinan adalah konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan.⁴⁸

⁴⁸Dedylondong, "Kepuasan Pelanggan Customer" Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) (dedylondong.blogspot.com), (diakses tanggal: 12 April 2021).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Keunggulan Produk, dan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah bank Aceh Syariah khususnya Cabang S. Parman Medan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji parsial (uji-t), Keunggulan Produk memiliki nilai t_{hitung} sebesar $3,871 > t_{tabel}$ sebesar $1,986$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa Keunggulan Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan.
2. Berdasarkan hasil uji parsial (uji-t), Prinsip Syariah memiliki nilai t_{hitung} sebesar $2,992 > t_{tabel}$ sebesar $1,986$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa Prinsip Syariah berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan.
3. Berdasarkan hasil uji simultan (uji-f), nilai f_{hitung} sebesar $26,777 > f_{tabel}$ sebesar $3,100$ dengan nilai signifikan $f_{hitung} 0.000^a < 0.05$ dapat disimpulkan bahwa Keunggulan Produk dan Prinsip Syariah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, maka untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan diberikan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada pihak bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan dapat terus menjaga keunggulan produk yang dimiliki saat ini, dan terus

dapat menciptakan produk-produk unggulan yang dapat meningkatkan dan mempengaruhi nilai kepuasan nasabanya.

2. Diharapkan kepada pihak bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan untuk dapat lebih meningkatkan nilai kepercayaan nasabah dalam hal penerapan prinsip syariah yang diberlakukan di setiap transaksi produk, sehingga dengan prinsip syariah yang semakin baik pengaplikasiannya dalam setiap kegiatan perbankan akan dapat meningkatkan nilai kepuasan nasabanya.
3. Bagi peneliti selanjutnya, yang berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama, hendaknya dapat menambahkan dan mengembangkan variabel bebas lainnya yang dinilai dapat mempengaruhi Kepuasan Nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Almaeda, Rury. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Produk Penghimpunan Dana Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)". *Jurnal Online Mahasiswa FISIP*, No. 2. Volume.4. 2017.
- Atmojo, Agung Purwo. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah". *Skripsi Universitas Diponegoro*. 2011.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta :PT Rineka Cipta. 2010.
- Almaeda, Rury. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Produk Penghimpunan Dana Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)". *JurnalOnline Mahasiswa FISIP*, No. 2. Volume.4. 2017.
- Andriyani, Meli et.al. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank". *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, Volume. 01, issue.02. 2020.
- Arifin, Johan. *Etika Bisnis Islami*. Semarang: Walisongo Press. 2009.
- Aziz, Gufron Abdul et.al. "Pengaruh Keunggulan Produk Pembiayaan *Murabahah, Rahn* dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik". *Jurnal of Sharia Economics*. No. 2. Volume. 2. 2020.
- Bakri, Adzan Noor et.al. "Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah". *Jurnal Islamic Management And Bussines*. No.1. Volume 1. 2018.
- Dedylondong. "*Kepuasan Pelanggan Customer*" *Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)* (dedylondong.blogspot.com). (diakses tanggal: 12 April 2021).
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Bintang Indonesia, 2011).
- Efriyanti, Lia. "Pengaruh Pelayanan Dan Kualitas Produk Yang Menggunakan Akad Wadi'ah Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Pat Sepakat," *Skripsi IAIN CURUP*, 2019.

- Galingging, Atika Rahmi. "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Im3 pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area". *Skripsi Universitas Medan Area*. 2016.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS. Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2013.
- Hayati, Isra. "Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan)". *Aghniya Jurnal Ekonomi Islam*, vol.1. no.2. 2019.
- Hidayat, Anwar. 2013. "Uji F dan Uji T". www.statistikian.com. (Diakses tanggal 15 April 2021)
- Irawan, Handi. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elek Media Komposindo. 2002.
- Ismail, MBA. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2011.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa*. Ghalia Indonesia. 2009.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana. 2005.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2007.
- Kotler, Philip et.al. *Dasar Dasar Pemasaran*. Jakarta: Indonesia. 1996.
- Lubis, Akhrim Ahsal. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Surat Kabar Pada PT. Suara Barisan Hijau Harian Orbit Medan". *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*. vol.16. no.02. 2018.
- Mukarromah, Lina Lailil. "Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus". *Thesis IAIN KUDUS*. 2020.
- Muhamad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers. 2008.
- Muhammad. *Bisnis Syariah: Transaksi dan Pola Pengikatannya*. Depok: Rajawali Pers. 2018.
- Muthafer, Osmad. *Akuntansi Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2012.

- Pohan, Selamat. "Peranan Penggunaan Agunan Di Bank Islam Hubungannya Dengan Sistem Operasional Perbankan Syariah Di Medan," *jurnalintiqad*, No 2 Volume.8. 2016.
- Primasari, Destika. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Ib Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Kcp Ungaran". *Skripsi Program Sarjana IAIN SALATIGA*. 2016.
- Produk-Produk Bank Aceh Syariah, didapat dari www.bankaceh.co.id Internet: (Diakses tanggal 31 Mei 2021).
- Rachman, Soviadi Nor. "Analisis Pengaruh Keunggulan Produk, Reputasi Perusahaan Dan Asosiasi Merek Terhadap Kesuksesan Produk Baru Dalam Meningkatkan Kinerja Pemasaran". *Thesis UNDIP*, 2006.
- Rinaldi, Wisnu. "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kelolaan Mesin ATM". *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. vol.2. no.2. 2019.
- Sekaran, Uma and Roger Bogue. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi 6. Jakarta: Salemba 4. 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&C*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Suliyanto. *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*
- Sondakh, Conny. "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)". *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. No.1. Volume. 3. 2016.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andy. 1997.

LAMPIRAN



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Eta menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada : Yth Dekan FAI UMSU
Di
Tempat

26 Rajab 1442 H
10 Maret 2021 M



Dengan Hormat
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ratih Agustina
Npm : 1701270001
Program Studi : Perbankan Syariah
Kredit Kumalatif : 3,66
Megajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan <i>Aceh</i>	<i>Aceh</i> 24/3/2021	<i>Robind Hikayat</i> S.E.M.M.	<i>Ay</i> 25/3/21
2	Analisis Pengaruh Kompetensi Syariah, Kompensasi Islami, dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan	/	/	/
3	Pengaruh Literasi Keuangan, Gaya Hidup, dan Lingkungan Sosial Terhadap Perilaku Konsumtif Pada Pegawai PT Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan	/	/	/

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
Hormat Saya

Ratih Agustina

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setujui dan tanda silang pada judul yang di tolak



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

*Gila merupakan surat di luar distribusi
Aslinya dan terdapatnya*

Nomor : 92/II.3/UMSU-01/F/2021
Lamp : -
Hal : Izin Riset

11 Muharram 1443 H
20 Agustus 2021 M

Kepada Yth :
Pimpinan Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman
di

Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Ratih Agustina
NPM : 1701270001
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh



Dekan,

Dr. Muhammad Qorib, MA

NIDN : 0103067503

CC. File

Nomor : 1420710.MDN.01/IX/2021
Lampiran : --

Medan, 09 September 2021M
02 Safar 1443H

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

di -
Tempat

Perihal : Izin Riset Pendahuluan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Salam sejahtera, teriring do'a semoga kiranya kita selalu dalam lindungan Allah SWT dalam menjalankan aktifitas sehari-hari, Amien.

Sehubungan dengan surat dari Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara No. 92/II.3- /UMSU-01/F/2021 tanggal 20 Agustus 2021 perihal tersebut diatas, dengan ini disampaikan bahwa :

Nama : Ratih Agustina
NPM : 1701270001
Semester : VIII (delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah

Pada prinsipnya dapat dipertimbangkan kepada mahasiswa tersebut untuk melaukan riset di PT. Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan dalam rangka menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1), dengan ketentuan dalam melaksanakan riset tersebut harus mengikuti semua Peraturan dan Ketentuan yang berlaku pada PT. Bank Aceh Syariah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Billahi taufiq wal hidayah.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT. BANK ACEH SYARIAH
CABANG S. PARMAN MEDAN

DONI RACHMAN
Pemimpin



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi Jalan Kapten Mukhtar Hasri No. 1 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
 Website: www.umhsu.ac.id E-mail: rektor@umhsu.ac.id

Bila menggunakan ayat al-Qur'an disulitkan
 Penulis akan menggunakan terjemah



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
 Fakultas : Agama Islam
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Selamat Pohan, S.Ag, MA
 Dosen Pembimbing : Rahmat Hidayat, S.E, MM

Nama Mahasiswa : Radli Agustina
 Npm : 1701270001
 Semester : VIII
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
27/03/2021	Perbaiki Bab I pendahuluan masalah tidak sesuai latar belakang	14	
31/03/2021	- Perbaiki struktur pendahuluan, SPNS, pada proposal - Perbaiki kegunaan kegunaan - tambahkan di Bab I	14	
01/04/2021	- Perbaiki bab II syariah - tambahkan teori penelitian	14	
21/04/2021	- Perbaiki penelitian terdahulu - Perbaiki Bab III - Perbaiki daftar pustaka	14	
17/06/2021	ACC seminar proposal	14	

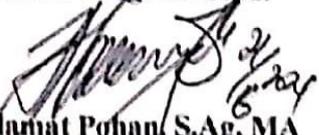
Medan, 17 Juni 2021

Diketahui/Disetujui
 Dekan



Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
 Ketua Program Studi



Selamat Pohan, S.Ag, MA

Pembimbing Proposal



Rahmat Hidayat, S.E, MM



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 663
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya.



BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pada hari **Selasa, 13 Juli 2021** telah diselenggarakan Seminar Program Studi **Perbankan Syariah** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **Ratih Agustina**
Npm : **1701270001**
Semester : **VIII**
Fakultas : **Agama Islam**
Program Studi : **Perbankan Syariah**
Judul Proposal : **Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan**

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	-
Bab I	Perbaiki Latar Belakang Masalah dan Identifikasi Masalah
Bab II	-
Bab III	-
Lainnya	-
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 13 Juli 2021

Tim Seminar

Ketua

(Selamat Pohan, S.Ag, MA)

Sekretaris

(Riyan Pradesyah, SE.Sy, MEI)

Pembimbing

(Rahmat Hidayat, S.E. MM)

Pembahas

(Selamat Pohan, S.Ag, MA)



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi **Perbankan Syariah** yang diselenggarakan pada Hari **Selasa, 13 Juli 2021** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Ratih Agustina
Npm : 1701270001
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Keunggulan Produk dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, 13 Juli 2021

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Selamat Pohan, S.Ag, MA)

Sekretaris Program Studi

(Riyan Pradesyah, SE. Sy, MEI)

Pembimbing

(Rahmat Hidayat, S.E. MM)

Pembahas

(Selamat Pohan, S.Ag, MA)

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan

Wakil Dekan I



Wakil Dekan I, S.PdI, M.A



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila menjabah surat ini agar diketahui
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I
Dosen Pembimbing : Rahmat Hidayat S.E, M.M

Nama Mahasiswa : Ratih Agustina
Npm : 1701270001
Semester : VIII
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
02/09/2021	- Perbaiki penulisan abstrak - perbaiki sistematika penulisan - lengkapi lampiran surat dan penulisan lainnya.	1	
07/09/2021	- Ace Siday Meja Hitam	1	

Medan, 07 September 2021

Diketahui/Disetujui
Dekan

Assoc.Prof.Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Skripsi

Rahmat Hidayat S.E, M.M

KUISIONER

Assalamu`alaykum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan ini saya Ratih Agustina mahasiswi semester VIII program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) Medan. Memohon kesediaan waktu bapak/ibu untuk mengisi kuisoner penelitian ini. kuisoner ini digunakan dalam rangka penelitian untuk penyusunan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan”. Demikianlah permohonan ini saya buat. Saya mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan paranasabah Bank Aceh Syariah Cabang S. Parman Medan.

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA :

JENIS KELAMIN :

PEKERJAAN :

USIA :

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (X) pada kolom bapak/ibu, saudara/i, pilih sesuai keadaan yang sebenarnya dengan alternative jawaban sebagai berikut:

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Netral (N)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1. Keunggulan Produk

No	Daftar Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Apakah produk Bank Aceh Syariah bermanfaat bagi nasabah					
2	Teller bank aceh memberikan pelayanan yang tepat dan cepat					
3	Tampilan buku tabungan yang diberikan Bank Aceh Syariah menarik					
4	Tampilan ATM yang diberikan Bank Aceh Syariah menarik					
5	Produk yang ditawarkan Bank Aceh Syariah memiliki kualitas yang baik					
6	Produk yang ditawarkan Bank Aceh Syariah sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah					

2. Penerapan Prinsip Syariah

No	Daftar Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
7	Transaksi keuangan antar Bank Syariah dan nasabah menguntungkan kedua belah pihak					
8	Bank Aceh Syariah telah memberikan pelayanan yang sama kepada setiap nasabahnya					
9	Bank Aceh Syariah tidak membeda – bedakan masyarakat yang berhak mendapatkan pembiayaan					
10	Bank Aceh Syariah telah berlaku secara jujur dalam setiap transaksi keuangan dengan nasabah					

3. Kepuasan Nasabah

No	Daftar Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
11	Nasabah puas akan produk yang ditawarkan oleh Bank Aceh Syariah					
12	Pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan harapan					
13	Mengajak keluarga atau teman untuk menggunakan produk Bank Aceh Syariah					
14	Memberikan gambaran positif kepada masyarakat tentang Bank Aceh Syariah					

Lampiran

DATA IDENTITAS RESPONDEN

Frequencies

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
N	Valid	92	92	92
	Missing	0	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	38	41.3	41.3	41.3
	Perempuan	54	58.7	58.7	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25 Tahun	49	53.3	53.3	53.3
	26-30 Tahun	14	15.2	15.2	68.5
	31-35 Tahun	12	13.0	13.0	81.5
	36-40 Tahun	10	10.9	10.9	92.4
	41-50 Tahun	7	7.6	7.6	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mahasiswa	30	32.6	32.6	32.6
Wiraswasta	12	13.0	13.0	45.7
Wirausaha	16	17.4	17.4	63.0
Karyawan Swasta	24	26.1	26.1	89.1
Pegawai Negeri Sipil	7	7.6	7.6	96.7
Ibu Rumah Tangga	3	3.3	3.3	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Lampiran

Data Tabel Frekuensi Variabel Keunggulan Produk (X1)

Frequency Table

Item_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	12	13.0	13.0	13.0
Setuju	68	73.9	73.9	87.0
Sangat Setuju	12	13.0	13.0	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Item_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.1	1.1	1.1
Netral	28	30.4	30.4	31.5
Setuju	53	57.6	57.6	89.1
Sangat Setuju	10	10.9	10.9	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Item_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	4.3	4.3	4.3
Netral	34	37.0	37.0	41.3

Setuju	46	50.0	50.0	91.3
Sangat Setuju	8	8.7	8.7	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Item_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	4.3	4.3	4.3
Netral	32	34.8	34.8	39.1
Setuju	50	54.3	54.3	93.5
Sangat Setuju	6	6.5	6.5	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Item_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	22	23.9	23.9	23.9
Setuju	60	65.2	65.2	89.1
Sangat Setuju	10	10.9	10.9	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Item_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	5	5.4	5.4	5.4
Netral	37	40.2	40.2	45.7

Setuju	42	45.7	45.7	91.3
Sangat Setuju	8	8.7	8.7	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Lampiran

Data Uji Validitas

Variabel Keunggulan Produk (X1)

Correlations

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Keunggulan Produk (X1)
Item_1	Pearson Correlation	1	.499**	.303**	.317**	.407**	.410**	.648**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.002	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92
Item_2	Pearson Correlation	.499**	1	.377**	.471**	.455**	.387**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92
Item_3	Pearson Correlation	.303**	.377**	1	.586**	.526**	.417**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92
Item_4	Pearson Correlation	.317**	.471**	.586**	1	.438**	.303**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.000	.003	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92
Item_5	Pearson Correlation	.407**	.455**	.526**	.438**	1	.440**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92
Item_6	Pearson Correlation	.410**	.387**	.417**	.303**	.440**	1	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000		.000
	N	92	92	92	92	92	92	92

Keunggulan Produk (X1)	Pearson Correlation	.648**	.731**	.760**	.731**	.745**	.700**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92	92	92

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

Lampiran

Data Uji Reliabilitas

Variabel Keunggulan Produk (X1)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	92	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	18.49	6.121	.519	.793
Item_2	18.71	5.506	.591	.777
Item_3	18.86	5.222	.614	.771
Item_4	18.86	5.419	.582	.779
Item_5	18.62	5.645	.627	.771
Item_6	18.91	5.399	.522	.795

Lampiran

Data Tabel Frekuensi Variabel Prinsip Syariah (X2)

Frequency Table

Item_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.1	1.1	1.1
Netral	20	21.7	21.7	22.8
Setuju	58	63.0	63.0	85.9
Sangat Setuju	13	14.1	14.1	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Item_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	4.3	4.3	4.3
Netral	19	20.7	20.7	25.0
Setuju	57	62.0	62.0	87.0
Sangat Setuju	12	13.0	13.0	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Item_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.1	1.1	1.1

Tidak Setuju	8	8.7	8.7	9.8
Netral	22	23.9	23.9	33.7
Setuju	43	46.7	46.7	80.4
Sangat Setuju	18	19.6	19.6	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Item_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.1	1.1	1.1
Netral	14	15.2	15.2	16.3
Setuju	59	64.1	64.1	80.4
Sangat Setuju	18	19.6	19.6	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Lampiran

Data Uji Validitas
Variabel Prinsip Syariah (X2)

Correlations

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Prinsip Syariah (X2)
Item_1	Pearson Correlation	1	.213	.091	.255	.611
	Sig. (2-tailed)		.042	.388	.014	.000
	N	92	92	92	92	92
Item_2	Pearson Correlation	.213	1	.073	.108	.579
	Sig. (2-tailed)	.042		.487	.305	.000
	N	92	92	92	92	92
Item_3	Pearson Correlation	.091	.073	1	.010	.612
	Sig. (2-tailed)	.388	.487		.928	.000
	N	92	92	92	92	92
Item_4	Pearson Correlation	.255	.108	.010	1	.522
	Sig. (2-tailed)	.014	.305	.928		.000
	N	92	92	92	92	92
Prinsip Syariah (X2)	Pearson Correlation	.611**	.579**	.612**	.522**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92

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

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

Lampiran

Data Uji Reliabilitas Variabel Prinsip Syariah (X2)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	92	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.630	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	11.61	1.911	.284	.157
Item_2	11.67	1.936	.293	.246
Item_3	11.76	1.766	.286	.412
Item_4	11.49	2.099	.269	.275

Lampiran

Data Tabel Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah Y

Frequency Table

Item_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2.2	2.2	2.2
Netral	25	27.2	27.2	29.3
Setuju	58	63.0	63.0	92.4
Sangat Setuju	7	7.6	7.6	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Item_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	3.3	3.3	3.3
Netral	30	32.6	32.6	35.9
Setuju	54	58.7	58.7	94.6
Sangat Setuju	5	5.4	5.4	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Item_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	4.3	4.3	4.3

Netral	36	39.1	39.1	43.5
Setuju	43	46.7	46.7	90.2
Sangat Setuju	9	9.8	9.8	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Item_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2.2	2.2	2.2
Netral	20	21.7	21.7	23.9
Setuju	48	52.2	52.2	76.1
Sangat Setuju	22	23.9	23.9	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Lampiran

Data Uji Validitas

Variabel Kepuasan Nasabah Y

Correlations

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Kepuasan Nasabah (Y)
Item_1	Pearson Correlation	1	.325**	.065	.325**	.638**
	Sig. (2-tailed)		.002	.540	.002	.000
	N	92	92	92	92	92
Item_2	Pearson Correlation	.325**	1	.125	.218*	.624**
	Sig. (2-tailed)	.002		.236	.037	.000
	N	92	92	92	92	92
Item_3	Pearson Correlation	.065	.125	1	.230*	.582**
	Sig. (2-tailed)	.540	.236		.027	.000
	N	92	92	92	92	92
Item_4	Pearson Correlation	.325**	.218*	.230*	1	.716**
	Sig. (2-tailed)	.002	.037	.027		.000
	N	92	92	92	92	92
Kepuasan Nasabah (Y)	Pearson Correlation	.638**	.624**	.582**	.716**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92

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

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

Lampiran

Data Uji Reliabilitas

Variabel Kepuasan Nasabah Y

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	92	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.617	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	11.26	2.041	.345	.416
Item_2	11.36	2.057	.316	.439
Item_3	11.40	2.089	.320	.543
Item_4	11.04	1.734	.384	.369

Lampiran

Data Uji Regresi

Variabel Keunggulan Produk (X1) dan Prinsip Syariah (X2) terhadap

Kepuasan Nasabah Y

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Prinsip Syariah (X2), Keunggulan produk (X1) ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.613 ^a	.376	.362	1.39133

a. Predictors: (Constant), Prinsip Syariah (X2), Keunggulan produk (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	103.671	2	51.835	26.777	.000 ^a
	Residual	172.286	89	1.936		
	Total	275.957	91			

a. Predictors: (Constant), Prinsip Syariah (X2), Keunggulan produk (X1)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	103.671	2	51.835	26.777	.000 ^a
	Residual	172.286	89	1.936		
	Total	275.957	91			

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.635	1.454		3.188	.001					
	Keunggulan produk (X1)	.245	.063	.391	3.871	.000	.559	.380	.324	.688	1.453
	Prinsip Syariah (X2)	.314	.105	.302	2.992	.000	.520	.302	.251	.688	1.453

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi on	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Keunggulan produk (X1)	Prinsip Syariah (X2)
1	1	2.987	1.000	.00	.00	.00
	2	.007	20.022	.64	.72	.00
	3	.005	23.907	.36	.28	1.00

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

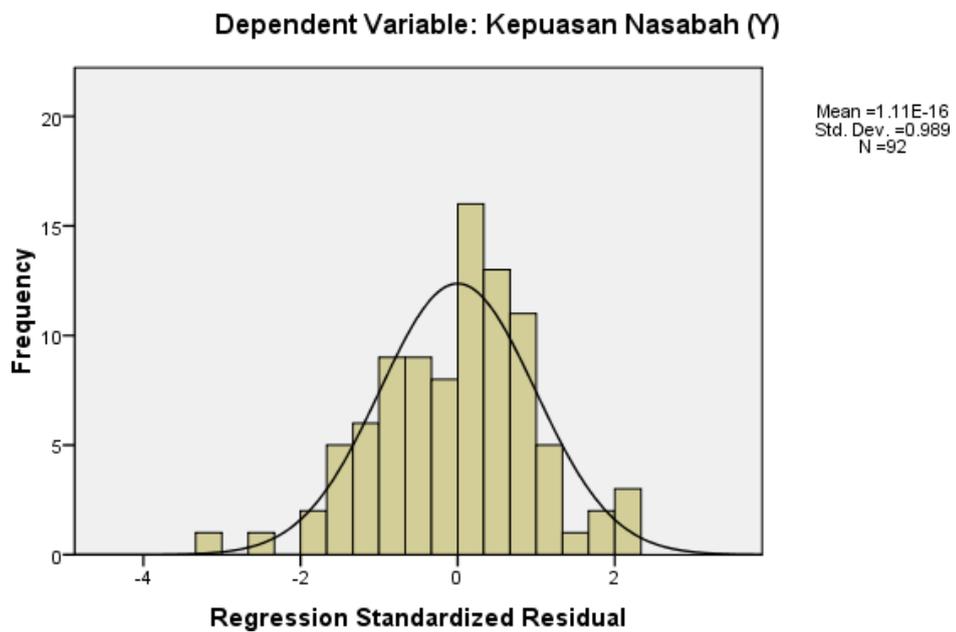
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11.8373	18.2737	15.0217	1.06735	92
Residual	-4.35814	3.01351	.00000	1.37595	92
Std. Predicted Value	-2.984	3.047	.000	1.000	92
Std. Residual	-3.132	2.166	.000	.989	92

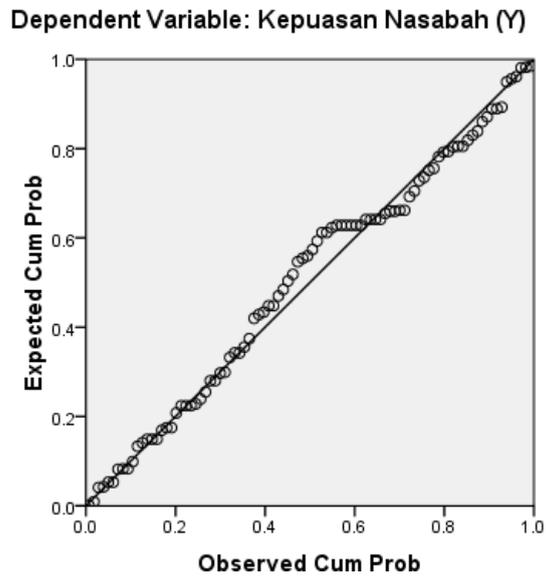
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Charts

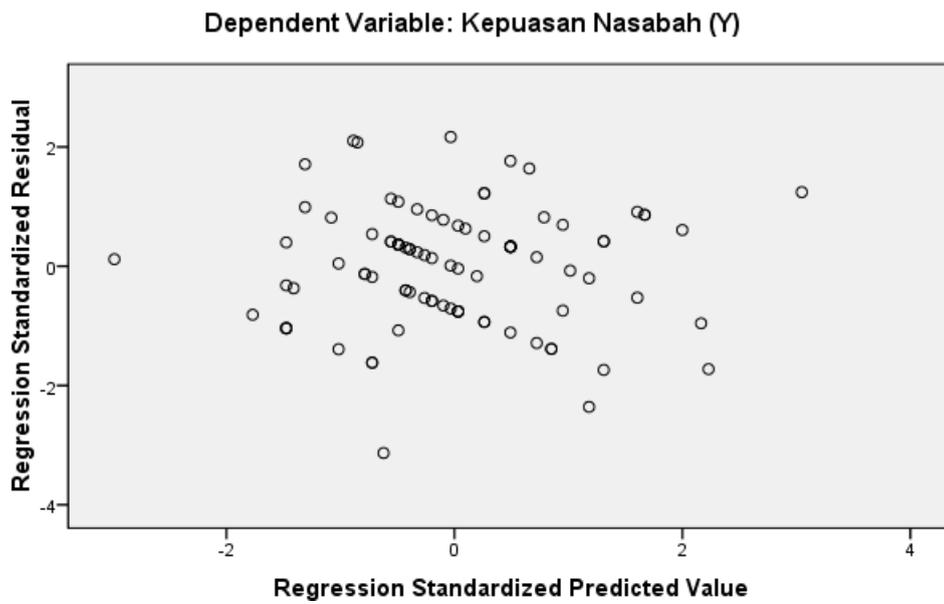
Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Lampiran

Data Uji Normalitas

Variabel Keunggulan Produk (X1) dan Prinsip Syariah (X2) dan

Kepuasan Nasabah Y

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Keunggulan produk (X1)	Prinsip Syariah (X2)	Kepuasan Nasabah (Y)
N		92	92	92
Normal Parameters ^a	Mean	22.4891	15.5109	15.0217
	Std. Deviation	2.77546	1.67394	1.74140
Most Extreme Differences	Absolute	.108	.211	.137
	Positive	.108	.211	.114
	Negative	-.087	-.137	-.137
Kolmogorov-Smirnov Z		1.039	2.025	1.318
Asymp. Sig. (2-tailed)		.231	.473	.620

a. Test distribution is Normal.

Lampiran

Nilai Ketentuan Tabel r

df 60 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran

Nilai Ketentuan Persentase Tabel T

Probabilitas 0,05

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Lampiran

Nilai Ketentuan Persentase Tabel F

Probabilitas 0,05

Titik Distribusi df (N2) 46-90

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ratih Agustina
Tempat, Tanggal Lahir : Sosa, 06 Agustus 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Al – Falaah IV No. 1E
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Email : ratihagustina6@gmail.com



Orang Tua

Ayah : Busroni

Ibu : Sunesti Lubis

Pendidikan :

1. SDN 100960 Afd. 7 Lulus Tahun 2011
2. SMP Negeri 1 Sosa Lulus Tahun 2014
3. SMK Negeri 1 Padang Sidempuan Lulus Tahun 2017

Demikian riwayat hidup penulis dengan sebenar-benarnya.

Medan, 07 September 2021

Hormat Saya



Ratih Agustina