

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

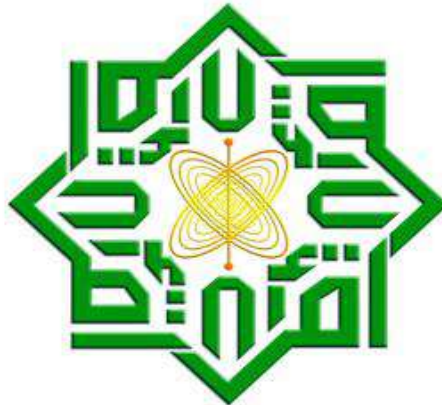
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NISBAH BAGI HASIL  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH  
PADA PT. BANK RIAU KEPRI SYARIAH KEDAI  
DURIAN KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Syariah dan Hukum



UIN SUSKA RIAU

**OLEH :**

**NANDA EGA RUPITA**

**NIM. 12020524193**

**PROGRAM S1 EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**

**2023 M/1445 H**



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah pada PT Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian kota Pekanbaru “yang ditulis oleh:**

Nama : Nanda Ega Rupita  
 NIM : 12020524193  
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam siding munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 12 Desember 2023

Pembimbing Skripsi

Pembimbing Materi

Pembimbing Metodologi

Madona Khairunisa, M. E. Sy  
 NIK. 130 217 028

Drs. Zainal Arifin, M.A  
 NIP. 19650704 199402 1 001

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



PENGESAHAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Nanda Ega Rupita

12020524193

Ekonomi Syariah

12 Januari 2024

07.30 WIB

Ruang Peradilan Semu (Gedung Belajar) Fakultas Syariah dan Hukum

UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Skripsi dengan judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NISBAH BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH PADA PT. BANK RIAU KEPRI SYARIAH KEDAI DURIAN KOTA PEKANBARU** yang ditulis oleh:

Nama : **Nanda Ega Rupita**

NIM : **12020524193**

Program Studi : **Ekonomi Syariah**

telah dimunaqasyahkan pada :

Hari : **Jum'at, 12 Januari 2024**

Waktu : **07.30 WIB**

Tempat : **Ruang Peradilan Semu (Gedung Belajar) Fakultas Syariah dan Hukum**

Tela diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Pekanbaru, 12 Januari 2024**  
**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
**Muhammad Nurwahid, M. Ag**

Sekretaris  
**Dr. Tun Rustam, SE.ME.Sy**

Penguji I  
**Dr. Syahpawi, S.Ag., M.Sh**

Penguji II  
**Adhol Rinaldi, M.Ec**

Mengetahui:  
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



**Dr. H. Zulkifli, M. Ag**  
NIP. 197410062005011005

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

: Nanda Ega Rupita  
: 12020524193  
: Batu Gajah, 22 Februari 2002  
: Syariah Dan Hukum  
: Ekonomi Syariah  
:

Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah  
Mudharabah Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian Kota  
Pekanbaru.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :  
Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan  
penelitian saya sendiri.

Setiap kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.

Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.

Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut,

maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan  
dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 28 Desember 2023  
Yang membuat pernyataan



Nanda Ega Rupita  
NIM : 12020524193

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



## ABSTRAK

**Nanda Ega Rupita (2023) : *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian Kota Pekanbaru***

Penelitian ini menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Riau Kepri Syariah Kantor Durian, Pekanbaru. Tabungan mudharabah, dipilih mayoritas masyarakat Muslim, menjadi fokus penelitian karena fluktuasi total dana tabungan pada bulan September 2023 mencapai Rp 14.512.223.578,52 dengan 2100 nasabah. Kualitas pelayanan diidentifikasi sebagai faktor kunci untuk keberlangsungan bank syariah, bersama dengan nisbah bagi hasil yang memengaruhi keberlanjutan perbankan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi nasabah tabungan mudharabah dari Agustus 2022 hingga September 2023. Sampel sebanyak 95 nasabah dipilih menggunakan teknik Slovin dan diukur dengan skala Likert. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan SPSS versi 26.00.

Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) dan nisbah bagi hasil ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (nilai signifikan  $< 0,05$ ). Secara simultan, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil juga berdampak signifikan terhadap kepuasan nasabah, terbukti dari nilai  $F_{hitung} > F_{Tabel}$  (signifikan  $< \alpha = 0,05$ ). Koefisien determinasi menunjukkan bahwa 55,8% variabilitas kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil, sementara 44,2% dijelaskan oleh faktor lain. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank Riau Kepri Syariah Kantor Durian.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Nisbah Bagi Hasil dan Kepuasan Nasabah**

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



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

*Alhamdulillah* *rabbi'l'amin*, segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kedahirat Allah SWT, dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tidak lupa tercurahkan kepada junjungan alam baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita ke jalan dan arah yang lebih baik, yang telah meninggalkan dua pedoman dan petunjuk dan petunjuk hidup kearah jalan yang benar, yaitu Al-Qur'an dan Sunnah.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian Kota Pekanbaru”**

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapat dukungan, perhatian bimbingan dari berbagai pihak, baik moral maupun material. Maka dari itu penulis mengucapkan terimakasih yang begitu besar kepada:

1. Untuk kedua orang tua tercinta Papa (Yanhendri) dan Mama (Jumiati) sebagai penyemangat dan motivasi untuk saya selalu berjuang, menasehati, menyemangati, dan mendo'akan setiap hembusan nafas saya, terimakasih atas cinta yang diberikan kepada saya.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Bapak Prof. Dr. H. Hairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.
3. Bapak Dr. H. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.
4. Bapak / Ibu Dr. Hj. Sofia Hardani, M.Ag selaku PLT Wakil Dekan I dan Wakil Dekan III Bapak Dr. Muwardi, S.Ag selaku Wakil Dekan II.
5. Bapak Muhammad Nurwahid., S.Ag., M.Ag selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah dan Bapak Syamsurizal., SE.,Msc.Ak selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah dan Pembimbing Akademis Penulis.
6. Ibu Madona Khairunisa, S.E.I, ME.Sy selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, memperbaiki dan menyempurnakan materi dan sistematika penulisan dan telah meluangkan waktunya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Drs, Zainal Arifin, MA selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan nasehat dan motivasi kepada penulis.
8. Seluruh Dosen Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan ilmu pengetahuannya, memotivasi dan mendidik peneliti selama dibangku kuliah.
9. Kepada perpustakaan UIN SUSKA RIAU beserta *staf* Karyawan/karyawati yang telah meberikan pelayana serta memberikan fasilitas berupa buku sebagai referensi bagi peneliti.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

10. Ketua pimpinan PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian Bapak Marza Firlan, Ibu Dani Wulandari selaku *SPV Operasional*, Bapak Bobby Rahman selaku *Accountofficer*, Indah Mulya selaku *Costumer Service* dan keluarga besar PT. Bank Riau Kepri Syariah Karyawan/karyawati yang telah memberikan izin saya untuk melakukan penelitian.

11. Teruntuk Hafizha Shansia Arum terima kasih telah menjadi teman dari semester 1 sampai 8,teman magang,teman sempro,teman kompre dan teman bimbingan semoga kita selalu diberikan kemudahan dalam kesusahan.

12. Teruntuk kepada sahabat ku tercinta, Dhiya Dwi afifah, Eka Rahmadini dan Fesha Ulya Neti yang telah membatu dan memberi dukungan kepada penulis skripsi dan Terima kasih kepada seluruh teman jurusan Ekonomi Syariah Angkatan 2020 (Khusus PES-J) yang telah memberikan dukungan kepada saya.

Semoga semua bantun baik secara langsung maupun tidak langsung alan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala berlipat ganda dari Allah SWT, Akhir kata, semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat kepada yang membacanya.

*Aamiin ya robbal'alamin.*

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Pekanbaru, 20 November 2023

Penulis,

**NANDA EGA RUPITA**  
**NIM. 12020524193**





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Manfaat Penelitian .....	10
F. Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
A. Kajian Teori .....	13
1) Kualitas Pelayanan .....	13
2) Nisbah Bagi Hasil.....	19
3) Kepuasan Nasabah.....	24
4) Perbankan Syariah.....	28
Penelitian Terdahulu .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Jenis Dan Lokasi Penelitian .....	37
Sumber dan Objek Data.....	37
Populasi dan Sampel .....	38
Sumber Data.....	39
Teknik Pengumpulan Data.....	40
Teknik Pengolaan Data .....	41
Teknik Analisis Data.....	44



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

H. Definisi Operasional Variabel dan Indikator .....	46
Gambaran Umum PT. Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kedai Durian Kota Pekanbaru .....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
A. Pengaruh Kualitas pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian Kota Pekanbaru.....	55
B. Pengaruh Kualitas pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian Kota Pekanbaru.....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>87</b>
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran-Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 UIN SUSKA RIAU  
 Sultan Syarif Kasim Riau

**DAFTAR TABEL**

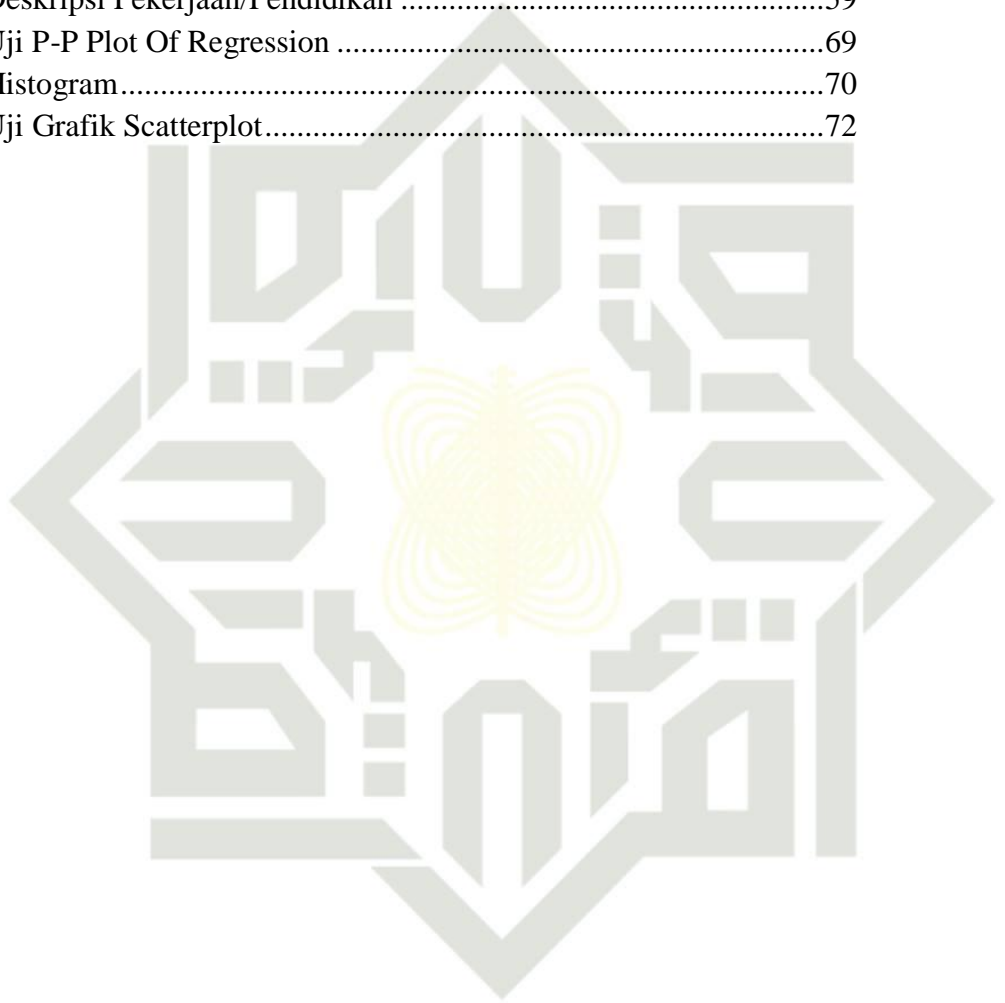
Tabel I. 1 Perkembangan Tabungan PT. Bank Riau Kepri syariah kedai jalan duitan.....	4
Tabel I. 2 Produk-Produk Tabungan PT. Bank Riau Kepri syariah kedai jalan duitan .....	7
Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel III. 1 Ringkasan Operasional Variabel.....	46
Tabel III. 2 Produk-Produk Tabungan .....	50
Tabel IV. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel IV. 2 Deskripsi Umur Responden .....	57
Tabel IV. 3 Deskripsi Pekerjaan/Pendidikan .....	58
Tabel IV. 4 Distribusi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1).....	60
Tabel IV. 5 Distribusi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Nisbah Bagi Hasil (X2).....	61
Tabel IV. 6 Distribusi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) .....	63
Tabel IV. 7 Deskriptif Statistik .....	64
Tabel IV. 8 Hasil Uji Validitas .....	65
Tabel IV. 9 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha .....	66
Tabel IV. 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	67
Tabel IV. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Nisbah Bagi Hasil (X2) .....	67
Tabel IV. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	67
Tabel IV. 13 Uji <i>Kolmogrov-Smirnov</i> .....	70
Tabel IV. 14 Uji Multikolonieritas.....	73
Tabel IV. 15 Uji nilai Durbin-Watson (DW) .....	74
Tabel IV. 16 Regresi Linear Berganda .....	75
Tabel IV. 17 Uji Parsial (Uji t).....	77
Tabel IV. 18 Uji Simultan (Uji F) .....	80
Tabel IV. 19 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	81

UIN SUSKA RIAU

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

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Grafik Total Dana Tabungan Mudharabah .....	5
Gambar II. 1 Model Kerangka Berpikir .....	35
Gambar III. 1 Struktur Organisasi PT.Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian ....	54
Gambar IV. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Gambar IV. 2 Deskripsi Umur Responden .....	57
Gambar IV. 3 Deskripsi Pekerjaan/Pendidikan .....	59
Gambar IV. 4 Uji P-P Plot Of Regression .....	69
Gambar IV. 5 Histogram.....	70
Gambar IV. 6 Uji Grafik Scatterplot.....	72



UIN SUSKA RIAU

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pada pembangunan dan perkembangan ekonomi memerlukan peran dari suatu lembaga keuangan sebagai penyedia dana. Islam memposisikan kegiatan ekonomi sebagai salah satu aspek penting dalam mendapatkan kemuliaan dan falah. Ekonomi syariah adalah cara umat manusia dalam menghadapi yang berbaur ekonomi.<sup>1</sup>

Kegiatan ekonomi yang berkembang pesat pada masa saat ini ialah bank. Menurut Undang- Undang Nomor 10 Tahun 1998 pasal 1 tentang bank, *Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.*<sup>2</sup>

Sebagai lembaga keuangan, bank syariah atau bank islam adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam.<sup>3</sup> bank syariah merupakan intermediasi antara pihak yang ingin menginvestasikan dananya dalam bentuk simpanan yang mana disebutkan dengan dana pihak ketiga. Dan dana tersebut di salurkan kembali dalam bentuk pembiayaan bagi masyarakat yang membutuhkan dana. Bank syariah

<sup>1</sup> Purnamasari,S., et al. *Ekonomi Syariah*, Sumatera Barat: Global Eksekutif Teknologi,2023, h 7

<sup>2</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, *Lembaran Negara Republik Indonesia*, 1998, pasal 1 ayat 3.

<sup>3</sup> Churiyah Madziatul,*Mengenal Ekonomi Syariah*, Malang:Surya Pena Gemilang, h 153



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

melakukan penyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana menggunakan prinsip jual beli, sewa-menyewa, maupun bagi hasil. Pada dasarnya bank syariah menawarkan produknya yang mana terdiri dari tiga yaitu: produk penghimpunan dana (*funding*), produk penyaluran dana (*financing*) dan produk jasa (*service*).<sup>4</sup>

Salah satu produk unggulan pada bank syariah adalah produk simpan yang kapan saja bisa tarik yaitu tabungan. Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang *Tabungan adalah Simpanan berdasarkan Akad wadi'ah atau Investasi dana berdasarkan Akad mudharabah atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu*.<sup>5</sup>

Tabunga merupakan simpanan yang bisa ditarik kapan saja dengan menggunakan akad mudharabah dan wadiyah. Mudharabah adalah akad yang digunakan untuk melakukan perjanjian antar dua pihak atau lebih dalam melakukan kerja sama. Yang mana salah pihak menyediakan dananya untuk kegiatan investasi yang disebut "*shahibul maal*". Dan pihak yang mengelola dana disebut "*mudharib*".<sup>6</sup> dan akad wadiyah merupakan titipan atau simpanan, yang mana titipan tersebut murni dari satu pihak

<sup>4</sup> Larasati Anggun, Pengaruh Inflasi Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Jumlah Simpanan Deposito Mudharabah, *Skripsi*: Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung, 2019, h 30.

<sup>5</sup> Indonesia, Undang Undang No 21 Tahun 2008, *Tentang perbankan syariah*, h 69–73.

<sup>6</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenadamedia group, 2017, h 84.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kepihak yang lain, yang wajib dijaga dan harus dikembalikan kapan saja penitip ingin melakukan penarikan.<sup>7</sup>

Sesuai dengan surat keputusan anggota dewan komisioner otoritas jasa keuangan (OJK) NO. KEP-93/D.03/2022 Tanggal 04 juli 2022, tentang pemberian izin perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional (BUK) menjadi bank umum syariah (BUS). Bank riau kepri memulai masa-masa transisi dari bulan Agustus 2022 dari bank konvensional ke bank yang menjunjung prinsip syariah.

Perubahan kegiatan usaha tersebut mencantumkan peralihan seluruh catatan aktiva dan pasiva bank termasuk seluruh catatan keuangan nasabah serta pihak ketiga lainnya.

Dari bulan Agustus sampai bulan September PT. Bank Riau Kepri Syariah kedai durian kota pekanbaru sudah menghimpun dana simpanan dalam bentuk tabungan mudharabah dan wadiah. PT. Bank Riau Kepri syariah kedai durian sudah melakukan kegiatan dalam menghimpun dana nasabah tabungan. Hal ini dapat di lihat pada tabel berikut:

<sup>7</sup> Hasan, Nurul Ichsan, *Perbankan Syariah*, Ciputat: GP Press Group, 2014, h 202

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel I. 1**  
**Perkembangan Tabungan Dari Agustus 2022- September 2023**  
**PT. Bank Riau Kepri syariah kedai jalan durian**  
**Dalam Rupiah (Rp)**

NO	BULAN	PRODUK	TOTAL DANA TABUNGAN MUDHARABAH	JUMLAH NASABAH
1	Agustus (2022)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	14.381.217.612,82	1946
2	September (2022)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	15.201.783.749,82	2104
3	Oktober (2022)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	14.671315.759,82	2104
4	November (2022)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	15.238.524.559,00	2104
5	Desember (2022)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	16.177.542.157,72	2104
6	Januari (2023)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	14.496.454.842,72	2104
7	Februari (2023)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	12.456.954.812,72	2103
8	Maret (2023)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	13.702.371.076,72	2103
9	April (2023)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	13.767.022.237,72	2103
10	Mei (2023)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	13.542.663.111,36	2102
11	Juni (2023)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	14.316.574.239,52	2102
12	Juli (2023)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	15.429.524.188,52	2102
13	Agustus (2023)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	14.152.533.969,52	2101
14	September (2023)	Tabungan iB Sinar Mudharabah	14.512.223.578,52	2100

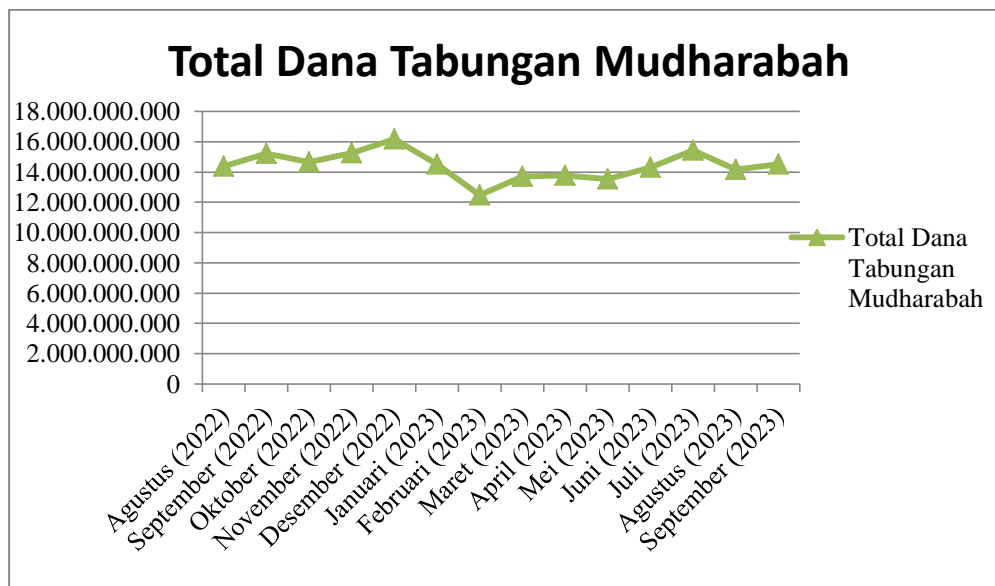
Sumber: Laporan Neraca Per Bulan, data diolah 2023



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Gambar I. 1**  
**Grafik Total Dana Tabungan Mudharabah**



Sumber: Data Olahan, 2023

Dilihat dari tabel dan grafik diatas penghimpunan dana dalam bentuk tabungan mudharabah pada bulan Agustus 2022 sampai September 2023 pada Bank Riau Kepri Syariah kedai durian mengalami *fluktuasi*. Tabungan mudharabah dari segi jumlah nasabah mengalami *fluktuasi* yang tidak signifikan setiap bulannya. Dan segi nominal juga mengalami *fluktuasi*, pada bulan februari 2023 terjadi penurunan yang cukup signifikan yaitu Rp 12.456.954.812,72 dan yang tertinggi pada bulan juli 2023 yaitu Rp 15.429.524.188,52.

Dalam perbankan, kepuasan nasabah yang diharapkan oleh pihak bank syariah dalam membeli produk tabungan bank syariah. Harapan tersebut dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pihak nasabah. Jika pihak bank memberikan kualitas pelayanan dengan baik maka nasabah akan merasa puas.



Nasabah memang harus diberikan pelayanan yang baik dan cepat yang berkaitan dengan pihak bank. Apabila diabaikan maupun pelayanan kurang baik maka nasabah akan meninggalkan bank syariah tersebut. Hal tersebut akan menyebabkan penurunan pendapatan bank syariah. Oleh karena itu, pimpinan atau karyawan bank syariah harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah agar mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pihak nasabah. Kualitas pelayanan saat ini dianggap sebagai hal yang penting dalam persaingan suatu bank syariah.<sup>8</sup> Selain kualitas pelayanan nisbah bagi hasil juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada syariah di Indonesia. Nisbah bagi hasil merupakan sistem untuk pembagian keuntungan atau hasil usaha yang dilakukan pihak pemilik modal (shahibul maal) dan pengelola dana (mudharib).<sup>9</sup>

Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian telah memberikan nisbah 11% porsi nasabah dan 89% porsi bank syariah. Hal ini diketahui bahwa perkembangan suatu bank sangat dipengaruhi oleh masyarakat untuk mendapatkan dana nya pada bank syariah yang berbasis nisbah bagi hasil. Jadi, tinggi rendahnya nisbah pada bank syariah sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menyimpan dana nya di bank syariah.

<sup>8</sup> Ryan Wahyu Perdana dan Arasy Fahrullah, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik', Vol 3, No 3, *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 2020), h 180.

<sup>9</sup> Devi Wahyu Arianti, Pengaruh Sistem Bagi Hasil Deposito Terhadap Persepsi Nasabah, Vol 1, No ,2 2020 h 79.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Kepuasan nasabah penting untuk diukur, agar bank syariah dapat mengetahui atribut apa dari suatu produk yang dapat memuaskan nasabah. Nisbah bagi hasil yang tinggi dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, karena nasabah mendapatkan porsi yang besar dari pihak bank syariah. Dan nisbah bagi hasil yang tinggi akan membuat nasabah tertarik melakukan transaksi kembali kepada bank syariah.

Nisbah bagi hasil pada bank riau kepri syariah kedai durian cukup tinggi dalam memberi porsi kepada nasabah tabungan mudharabah. Tetapi dalam hal ini jumlah nasabah dan nominal tabungan mudharabah pada bank riau kepri syariah kedai durian mengalami *fluktuasi*. Hal ini dapat dipengaruhi oleh ketidakpuasan nasabah dalam mengalokasikan dana nya pada bank riau kepri syariah.

Selain itu, berdasarkan pra survey yang dilakukan melalui wawancara dengan salah satu pegawai Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian kota pekanbaru terkait produk- produk tabungan yang banyak diminati oleh nasabah adalah tabungan iB Sinar Mudharabah. Terdapat dalam tabel pada bulan September 2023 sebagai berikut:

**Tabel I. 2**  
**Produk-Produk Tabungan**  
**PT. Bank Riau Kepri syariah kedai jalan durian**  
**Dalam Rupiah (Rp)**

No	Produk-Produk Tabungan	Total Dana Tabungan	Jumlah Nasabah
1	Tabungan iB Sinar Mudharabah	14.512.223.578,52	2100
2	Tabungan iB Sinar KPE Mudharabah	372.078.340,00	7

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3	Tabungan Sinar iB Delima Mudharabah	1.351.325.481,02	46
4	Tabungan iB Sinar D'Bos	1.804.320.785,00	37
5	Tabungan iB Sinar Belia	111.700.234,31	134
6	Tabungan Simpeda Mudharabah	1.965.313.151,00	244
7	Tabungan Sinar Lembaga Mudharabah	75.626.841,00	7
8	Tabungan iB Sinar Wadiah	1.430.170.610,46	317
9	Tabungan iB Simpanan Pelajar wadiah	26.727.500,00	65

Sumber: Laporan Neraca Bulan September, data diolah 2023

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa produk yang banyak diminati adalah tabungan iB sinar mudharabah yang banyak jumlah nasabah 2100 dan total dana yang telah terhimpun adalah 14.512.223.578,52. Dan produk yang sedikit peminatnya adalah tabungan iB sinar lembaga mudharabah dengan jumlah nasabah 7 dan total dana yaitu 75.626.841,00.

Dalam penelitian Raudah Rahmaini Jannah Sitorus<sup>10</sup> dan Fariza Sari Rosa,<sup>11</sup> Dapat disimpulkan penelitian terdahulu memiliki indikator kepuasan nasabah yang mana indikator digunakan adalah Kesesuaian Harapan, Minat Untuk Bertransaksi, Kesiediaan Untuk Merekomendasi.

Pada penelitian ini memiliki perbedaan pada penelitian terdahulu yaitu pada indikator kepuasan nasabah, yang mana indikator yang

<sup>10</sup> Raudah Rahmaini Jannah Sitorus, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan mudharabah Pada PT. BNI Syariah Cabang Medan, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, 2019, h 33

<sup>11</sup> Fariza Sari Rosa, Pengaruh Iklan, Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda, Aceh, 2022, h 64



digunakan adalah *Re-Purchase*, Menciptakan *Word Of Mouth*, Menciptakan Citra Merek dan Menciptakan Keputusan Pembelian.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayan dan nisbah bagi hasil, sehingga peneliti mengangkat judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian Kota Pekanbaru**”

#### **B. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat mencapai pada sasaran yang diinginkan dengan benar dan tepat, maka peneliti membatasi masalah pokok yang akan diketahui dalam penelitian ini yaitu hanya pada pengaruh kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian Kota Pekanbaru (Agustus 2022 – September 2023) dan fokus pada produk Tabungan iB Sinar Mudharabah.

#### **C. Rumusan masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian Kota Pekanbaru?
2. Apakah kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil berpengaruh positif secara simultan terhadap terhadap kepuasan nasabah tabungan

#### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

mudharabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian Kota Pekanbaru?

**D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian Kota Pekanbaru.

**E. Manfaat Penelitian**

Apabila tujuan dalam penelitian ini telah tercapai, maka kegunaan penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis / Akademis
  - 1) Bagi perbankan, diharapkan dapat memperkenalkan eksistensi PT. Bank Riau Kepri Syariah dimasyarakat yang penuh keberkahan.
  - 2) Bagi peneliti lain, dapat membantu sebagai masukan bagi yang menuntut ilmu pengetahuan.
  - 3) Bagi peneliti, manfaat bagi peneliti sebagai salah satu syarat untuk program strata satu (S1) pada Fakultas Syariah dan Hukum Program Studi Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## 2. Manfaat Praktis

- 1) Bagi peneliti lain, memberikan kegunaan teoritis ialah memperluas wawasan dalam pengaruh kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil terhadap terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.
- 2) Bagi peneliti, diharapkan supaya menjadi bahan kajian dalam memperluas dan menambah wawasan pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah.

**F. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pemahaman peneliti dan mendapatkan gambaran yang jelas dan terpadu mengenai tulisan skripsi ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas tentang dari segi teori yang berkenaan dengan Definisi Variabel dan teori yang bersangkutan dengan variabel penelitian, laporan penelitian

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

terdahulu, kerangka berpikir, dan asumsi dasar serta hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang jenis dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengelolaan data, teknik analisis data, definisi operasional variabel dan indikator, dan gambaran umum Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan. Hasil penelitian ini meliputi : pengaruh kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian Kota Pekanbaru dan pengaruh kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil secara simultan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian Kota Pekanbaru.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian serta sarana-sarana yang perlu disampaikan baik bagi perusahaan maupun penelitian selanjutnya.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1) Kualitas Pelayanan

###### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata Kualitas diartikan sebagai kepandaian, kecakapan atau seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para nasabah atas layanan yang mereka terima. Sedanglan pelayan secara bahasa melayani kebutuhan orang lain.<sup>12</sup> Pelayanan berdasarkan istilah adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen,yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>13</sup>

Menurut Kotler dalam Jurnal Rozi Adrini, mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan adalah periku produsen untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum atau sesudahnya terjadinya sebuah transaksi.

<sup>12</sup> Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring, 2016 <<https://kbbi.kemdikbud.go.id>>.

<sup>13</sup> Arif Nur Rianto Al, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.h 220

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Pelayanya memiliki kualitas tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta terjadinya loyalitas nasabah atau pembelian kembali.<sup>14</sup>

Kualitas pelayanan adalah bentuk dalam penilaian pelanggan kepada tingkat pelayanan yang didapatkan dengan tingkat pelayanan yang telah pelanggan harapkan. Supaya dapat bersaing, perusahaan perbankan harus bisa memberikan pelayanan yang baik agar dapat memenuhi keinginan nasabah.<sup>15</sup>

Kualitas pelayanan sangat dibutuhkan untuk kepuasan nasabah. dengan adanya kualitas baik perusahaan harus dapat memenuhi harapan-harapan nasabah dan memuaskan kebutuhan yang ingin kan. Akan tetapi meskipun definisi tersebut memihak pada nasabah bukan berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan nasabah. yang mana dalam menetapkan kualitas pelayanan perusahaan harus mempertimbangkan dan memerhatikan selain untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan juga harus melihat tersedianya sumberdaya yang memadai dalam perusahaan<sup>16</sup>

Menurut lewis dan Boom dalam Jurnal Puji Lestari, kualitas pelayanan sebagai ukuran tingkat service yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan sedangkan menurut Triptono kualitas pelayanan adalah peringkat mengenai keuntungan yang

<sup>14</sup> Andrini, R. Pelayanan Bank Syariah Serta Pengaruhnya Terhadap Minat Mahasiswa, Studi Pada Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau, Vol 3, No 1, *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 2020, h 23

<sup>15</sup> Ryan Wahyu Perdana dan Arasy Fahrullah. *op. cit.* h 190

<sup>16</sup> Fariza Sari Rosa, *op. cit.* .h 29



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

diharapkan dan pengawasan atas tingkat kecanggihan untuk memberikan service sesuai keinginan pelanggan.<sup>17</sup>

Menurut puji lestari kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa besar adanya perbedaan antara realitas dengan eskpetasi pelanggan atas layanan yang mereka terima.<sup>18</sup>

Dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan adalah fokus dalam melayani kebutuhan yang telah diharapkan oleh nasabah dan dapat memuaskan para nasabah.

#### b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi dimata nasabah terus meningkat. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dibagi menjadi 2 yaitu sebagai berikut:<sup>19</sup>

##### 1. Kualitas Layanan Internal

Kualitas internal ini berkaitan dengan interaksi para karyawan perusahaan dengan fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas internal yaitu:

<sup>17</sup> Fibria Anggraini Puji Lestari, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Vol 10, No 2 , *Jurnal Sosio e-Kons*,2018. h 180

<sup>18</sup> *Ibid*, h 181

<sup>19</sup> Arif Nur Rianto Al. *op. cit.* 220-221



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Pola manajemen umum perusahaan

Cara untuk kerja yang terdiri dari unsur-unsur terhadap kemampuan mengatur atau mengarahkan pada setiap kelompok manusia untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

- b) Penyediaan fasilitas pendukung

Sarana yang mana proporsinya sebagai pelengkapan fasilitas utama sehingga Karyawan merasa lebih nyaman dalam melaksanakan pekerjaan.

- c) Pengembangan sumber daya manusia

Kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan keterampilan sumber daya manusia.

- d) Iklim dan keselarasan hubungan kerja

Keselarasan hubungan kerja dapat berisi hak dan kewajiban yang saling bertimbal balik. Hak dan kewajiban dalam hubungan pekerjaan ialah pekerjaan dan upah karyawan.

- e) Pola insentif

Motivasi bagi karyawan untuk mampu dalam meningkatkan performanya dalam bekerja.

2. Kualitas Layanan Eksternal

Kualitas eksternal ini berkaitan dengan nasabah yang mana dapat mempengaruhi kualitas layanan yaitu:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a) Yang berkaitan dengan penyediaan jasa

Orang perorangan atau badan yang kegiatan usahanya menyediakan layanan jasa konstruksi.

- b) Yang berkaitan dengan penyediaan barang

Perusahaan yang menyediakan barang berdasarkan kontrak demi meingkatkan kualitas pelayanan.

#### c. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani dalam buku pemasaran dan kepuasan pelanggan terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu :<sup>20</sup>

1. Berwujud (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

<sup>20</sup> Indaramasar Meithiana, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* Surabaya: Unitomo Press, 2019. h 64

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

#### d. Kualitas Pelayanan Dalam Islam

Islam merupakan agama yang mengatur segala aspek dalam kehidupan. Konsep pada islam mengajarkan bahwa memberikan pelayanan dari usaha yang telah dijalankan baik berupa barang maupun jasa tidak boleh memberikan pelayanan yang tidak berkualitas atau buruk, melainkan pelayanan yang diberikan kepada orang lain harus berkualitas atau baik. Hal ini terkandung dalam Al-Qur'an. (Qs. Al-Baqarah ayat 267)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ۖ ۲۶۷ (البقرة/2: 267)

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

*Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.<sup>21</sup>*

## 2) Nisbah Bagi Hasil

### a. Pengertian Nisbah Bagi Hasil

Bagi hasil menurut terminologi asing (*Inggris*) dikenal dengan *profit sharing*. *Profit sharing* dalam kamus ekonomi diartikan pembagian laba/keuntungan. Secara istilah *profit sharing* merupakan distribusi sebagian laba pada para pegawai pada perusahaan. Bentuk-bentuk distribusi ini dapat berupa pembagian laba akhir, bonus prestasi, dan lain-lain.<sup>22</sup>

Bagi hasil merupakan bentuk dari return (perolehan kembaliannya) dari perjajian investasi dari waktu ke waktu dan tidak tetap.<sup>23</sup> Sistem bagi hasil adalah sebuah ikatan/perjanjian antara pihak bank syariah dan nasabah dalam melakukan kegiatan usaha. Dalam usaha yang disepakati adanya pembagian

<sup>21</sup>Depertemen, Agama RI, Alquran dan Terjemah, Jakarta:Depertemen Agama, 2019, h 2

<sup>22</sup> Arifin Zaenal, *Akad Mudharabah Penyaluran Dana Dengan Prinsip Bagi Hasil*, Indramayu: Adanu Abimata, 2021. h 12

<sup>23</sup> Rahmat A Rahman, *Deposito Syariah Di Indonesia, Vol 2 No 2*, *Jurnal Kajian Hukum Dan Ekonomi*, 2021, h 42.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

keuntungan yang akan didapatkan antara pihak bank syariah dan nasabah. Bagi hasil pada perbankan syariah merupakan cara khusus dalam menawarkan nya pada nasabah.

Dan didalam aturan syariah berkaitan atas pembagian hasil usaha harus ditentukan terlebih dahulu pada awal terjadinya akad. Pembagian hasil berlaku pada produk-produk penghimpunan dana dan penyertaan modal, baik penyertaan seluruh maupun sebagian atau bentuk kerjasama. Keuntungan yang dibagi harus dibagi secara adil antara *shahibul maal* dan *mudharib* sesuai porsi yang disepakati bersama.

Keuntungan dalam bentuk persentase sesuai dengan metode perhitungan yang disepakati sebelumnya. Jika nisbah bagi hasil pada bank syariah lebih tinggi dari pada suku bunga, maka dapat berpengaruh bagi masyarakat meynimpan dana nya dalam bentuk tabungan mudharabah. Hal ini membuat nasabah tertarik mnyimpan dam bentuk tabungandi bank syariah dari pada bank konvensional.

Dapat disimpulkan bahwa nisbah bagi hasil adalah persentase keuntungan yang diperoleh dalam kegiatan usaha yang dilakukan pada pihak bank dan nasabah.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Bagi Hasil

Terdapat 6 Faktor-faktor yang mempengaruhi bagi hasil yaitu sebagai berikut:<sup>24</sup>

#### 1. *Investment Rate*

*Investmen rate* adalah persentase dana yang telah diinvestasikan kembali oleh pihak bank syariah baik dalam bentuk pembiayaan maupun penyaluran dana lainnya kepada masyarakat. ketentuan ini di kutip karena adanya ketentuan dari bank Indonesia, bahwa sejumlah persentase tertentu atas dana yang telah dihimpun dari masyarakat, sehingga tidak boleh di investasikan kembali, akan tetapi wajib ditempatkan dalam giro wajib minimum (*GWM*). Giro wajib minimum (*GWM*) adalah dana wajib dicadangkan oleh setiap bank untuk mendukung likuiditas suatu bank.

Misalnya, *GWM* sebesar 10% maka total dari dana yang dapat diinvestasi kan oleh bank syariah maksimum sebesar 90%. Hal tersebut mempengaruhi terhadap bagi hasil yang diperoleh atau diterima nasabah.

#### 2. Total Dana Investasi

Total dana investasi yang diterima oleh pihak bank syariah juga mempengaruhi bagi hasil yang diterima oleh nasabah tabungan. Total dana yang berasal dari investasi mudharabah

<sup>24</sup> Ismail, *op. cit.* h 96-98.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

akan dihitung menggunakan saldo minimal bulanan atau juga saldo harian.

Saldo minimal bulanan adalah saldo minimal yang pernah mengendap dalam satu bulan. Saldo minimal akan digunakan sebagai dasar dalam menghitung bagi hasil. Sedangkan saldo harian merupakan saldo rata-rata pengendapan yang dihitung secara harian, kemudian nominal saldo harian digunakan dalam perhitungan bagi hasil.

#### 3. Jenis Dana

Pada investasi mudharabah dalam penghimpunan dana, dapat ditawarkan dalam beberapa jenis yaitu: tabungan mudharabah, deposito mudharabah, dan sertifikat investasi mudharabah antar bank syariah (*SIMA*). Setiap jenis investasi dapat mempengaruhi besarnya bagi hasil.

#### 4. Nisbah

Nisbah adalah persentase tertentu yang disebutkan pada saat akad kerja sama usaha (mudharabah) yang disepakati antar pihak bank syariah dan nasabah. Karakteristik nisbah akan berbeda-beda dilihat dari beberapa segi antara lain:

- a. *Persentase* nisbah antarbank syariah berbeda, hal tersebut tergantung pada kebijakan masing-masing bank syariah.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- b. *Persentase* nisbah akan berbeda sesuai dengan jenis produk yang di himpun. Misalnya, nisbah antara tabungan dan deposito akan berbeda bagi hasilnya.
- c. Jangka waktu investasi mudharabah akan berpengaruh pada besarnya persentase nisbah bagi hasil.

#### 5. Metode Perhitungan Bagi Hasil

Bagi hasil akan berbeda tergantung pada dasar perhitungan bagi hasil, yaitu bagi hasil dengan hitung menggunakan konsep *revenue sharing* dan bagi hasil yang menggunakan *profit/loss sharing*. Bagi hasil yang menggunakan *revenue sharing* dihitung dari pendapatan kotor sebelum dikurangi dengan biaya. Sedangkan bagi hasil menggunakan *profit/loss sharing* dihitung berdasarkan persentase nisbah dikalikan dengan laba usaha sebelum pajak.

#### 6. Kebijakan Akuntansi

Kebijakan akuntansi berpengaruh pada besarnya bagi hasil yang akan di peroleh. Yang mana kebijakan akuntansi yang akan mempengaruhi bagi hasil antara lain penyusutan. Penyusutan akan berpengaruh pada laba usaha bank syariah. Jika bagi hasil menggunakan *profit/loss sharing* maka penyusutana sangat berpengaruh pada bagi hasil. Jika menggunakan *revenue sharing* maka penyusutan tidak berpengaruh dalam bagi hasil.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**c. Indikator Nisbah Bagi Hasil**

Menurut Hasan untuk mengukur variabel bagi Hasil yang dikutip oleh Sari Rosa Fazira berhubungan dengan kepuasan nasabah, maka terdapat tiga indikator, sebagai berikut:<sup>25</sup>

1. Menguntungkan, yaitu sistem pembagian hasil yang dipakai oleh pihak Bank adalah sistem bagi hasil yang dapat diterima karena bersifat menguntungkan baik bagi pihak bank maupun nasabah karena menggunakan sistem syariah sesuai dengan al-Qur'an.
2. Tidak memberatkan nasabah, yaitu ketika nasabah mengambil pembiayaan di bank nasabah tidak dikenakan biaya bagi hasil dan bank tidak memberatkan nasabah karena untung dan rugi di bagi sama sesuai dengan kesepakatan di awal.
3. Terdapat *transparansi*, yaitu adanya transparansi antara pihak bank dan nasabah.

**3) Kepuasan Nasabah****a. Pengertian Kepuasan Nasabah**

Secara bahasa, kepuasan merasa senang karena sudah terpenuhi hasratnya.<sup>26</sup> Secara istilah kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidakpuasan yang

<sup>25</sup> Sari Rosa Fazira. *op. cit.* h 29.

<sup>26</sup> Badan Pengembangan dan Pembinaan, *Loc, Cit*



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dari kinerja actual produk atau jasa yang dirasakan setelah pemakaian nya.<sup>27</sup>

Menurut Sisno Riyoko kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi kesamaan terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>28</sup>

Menurut Kotler dalam kutipan Bagus Handoko kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan.<sup>29</sup>

Menurut Rosnaini kepuasan konsumen adalah respon yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap pelayanan atau kinerja (hasil) yang diterima, kemudian konsumen akan membandingkan kinerja (hasil) dengan harapan yang diinginkannya. Jika, kinerja (hasil) yang diterima lebih dari harapan maka konsumen tersebut merasa puas, begitu juga sebaliknya apabila kinerja (hasil) yang

<sup>27</sup> Daga Rosnaini, *Citra, Kualitas, Produk Dan Kepuasan Pelanggan* Makasar: Global Research And Consulting Institute, 2017, h 70.

<sup>28</sup> Riyoko sisno, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jepara: Cv Markumi, 2020, h 80.

<sup>29</sup> Bagus Handoko, Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan, Vol 18, No 1, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 2017, h 79.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

diterimanya tidak memenuhi harapannya maka akan dikatakan konsumen merasa tidak puas akan kinerja (hasil) yang diterima.<sup>30</sup>

#### b. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Ada beberapa cara mengukur kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut:<sup>31</sup>

##### 1. Sistem keluhan dan saran (*Complaint and suggestion system*)

Instant atau perusahaan meminta keluhan dan saran dari pihak nasabah/pelanggan dengan membuka kotak saran yang baik melalui surat, telepon bebas pulsa, kartu komentar, dan lain-lainnya. Informasi ini dapat mengukur kepuasan nasabah terhadap perusahaan tersebut.

##### 2. Survey Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Surveys*)

Perusahaan melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survey ini didapatkan komentar yang positif dari pelanggan. Survey ini melalui pos, telepon dan lain-lainnya.

##### 3. Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*)

Perusahaan menempatkan seseorang yang dipercayai atau orang tertentu baik orang maupun pihak manajemen sendiri sebagai pelanggan yang membeli produk diperusahaan sendiri. Pembeli bayangan akan memberi tau keunggulan dan kelemahan dari petugas pelayanan.

<sup>30</sup> Doga Rosnaini. *op. cit.* h 72

<sup>31</sup> Arif Nur Rianto Al. *op. cit.* h 204-205

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

4. Analisa Pelanggan yang lari (*Lost Customer Analysis*)

Pelanggan yang hilang akan dihubungi oleh pihak perusahaan, kemudian diminta mengungkap kan mengapa mereka berhenti/ pindah ke perusahaan lain. Adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak dapat diatasi atau terlambat diatasi.

**c. Indikator Kepuasan Nasabah**

Menurut teori Kotler dalam kutipan buku Rosnaini, menyatakan terdapat 4 (empat) indikator kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut:<sup>32</sup>

1. *Re-Purchase*: Membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang /jasa
2. Menciptakan *Word of Mouth*: Dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
3. Menciptakan Citra Merek: pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing
4. Menciptakan Keputusan Pembelian pada perusahaan yang sama: Membeli produk lain dari perusahaan yang sama.

<sup>32</sup> Rosnaini, *Op. Cit.* h 81



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### 4) Perbankan Syariah

##### a. Definisi Bank Syariah

Bank syariah terdiri dari dua kata, yaitu bank dan syariah. Secara *etimologi*, istilah bank berasal dari kata Italia “*Banco*” yang artinya “bangku”. yang dimaksud dengan bangku merupakan istilah yang digunakan pegawai bank untuk melayani aktivitas operasionalnya kepada para penabung. Secara *tertimologi*, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk kredit.

Pengertian syariah secara *etimologi* berarti sumber air yang mengalir, kemudian kata tersebut digunakan untuk pengertian hukum – hukum Allah SWT yang diturunkannya untuk umat manusia. Secara *tertimologi* syariah yaitu hukum atau peraturan yang diturunkan Allah SWT melalui Rasul-nya yang mulia, untuk umat manusia, agar mereka keluar dari kegelapan ke dalam terang dan mendapatkan petunjuk kearah yang lurus.<sup>33</sup> Prinsip syariah yang dimaksud dari sudut pandang undang-undang adalah prinsip Islam dan kegiatan perbankan berdasarkan fatwa-fatwa yang telah dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki wewenang dalam menetapkan fatwa di bidang syariah.

<sup>33</sup> Mardani, *Aspek Hukum Lembaga keuangan Syariah Di Indonesia*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2017, h 9-11



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Bank syariah adalah bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah.<sup>34</sup> Kegiatan bank syariah meliputi<sup>35</sup>

1. Menghimpun dana dalam bentuk simpanan berupa tabungan, giro, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad *wadiah* dan *mudharabah* yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
2. Menghimpun dana dalam bentuk investasi berupa deposito yang menggunakan akad mudharabah.
3. Menyalurkan pembiayaan bagi hasil berdasarkan akad mudharabah, musyarakah, atau akad lainnya yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

**b. Produk Pendanaan Bank Syariah****1) Pendanaan dengan Prinsip Mudharabah****a) Mudharabah**

Mudharabah berasal dari kata *dharb*, yang secara etimologi berarti bepergian atau berjalan. Yang mana arti kata *dha-ra-ba* yang merupakan kata dasar mudharabah disebutkan didalam Al-Qur'an sebanyak lima puluh delapan kali. Wahbah Zuhayli menjelaskan salah satu arti dari mudharabah adalah melakukan perjalanan dimuka bumi (*al-sir fi al-ardh*). Istilah mudharabah dapat disebut *qiradh/muqaradhah*. Hal ini disebabkan karena istilah mudharabah

<sup>34</sup> Ismail. , *Op. Cit.* h 32

<sup>35</sup> Yuhelson, *Hukum Perbankan Syariah*, Yogyakarta: Zahir Publishing, 2018, h 84

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

lebih dikenal dan dipergunakan oleh penduduk irak yang mayoritas mengikuti mazhab Hanafi dan Hambali.<sup>36</sup>

Mudharabah adalah suatu bentuk kerjasama antara pemilik modal (shahibul maal) dengan pengelola usaha (mudharib) yang mana pemilik modal memberikan seluruh dananya untuk dikelola. Atau dengan kata lain mudharabah didefinisikan sebagai akad kerjasama antara dua orang atau lebih dalam melakukan kegiatan usaha yang halal, dengan satu pihak berkontribusi berupa dana yaitu 100% dan pihak lainnya berkontribusi mengelola dana tersebut.<sup>37</sup>

**b) Tabungan Mudharabah**

Tabungan merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek/bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Tabungan Mudharabah adalah tabungan dengan akad mudharabah dimana pemilik dana (*Shahibul maal*) mempercayakan dana untuk dikelola oleh bank (*mudharib*) dengan bagi hasil sesuai dengan nisbah bagi hasil yang telah disepakati dari awal.<sup>38</sup>

**c) Deposito Mudharabah**

Deposito mudharabah adalah dana investasi yang ditempatkan oleh nasabah yang tidak bertentangan dengan prinsip islam dan

<sup>36</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Standar Produk Mudharabah*, <https://www.ojk.go.id>.

<sup>37</sup> Purnamasari, S., et al, *op. cit.* h 93

<sup>38</sup> Wiroso, *Produk Perbankan syariah*, (Jakarta: LPFE Usakti, 2011), h 151-152

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu, sesuai dengan akad yang telah dilakukan antara bank syariah dan nasabah. Deposito mudah diprediksikan ketersediaan dananya karena terdapat jangka waktu dalam penempatannya. Sifat deposito mudharabah ini penarikannya dilakukan sesuai jangka waktunya, sehingga pada umumnya balas jasa yang berupa bagi hasil yang diberikan pihak bank syariah pada nasabah lebih besar dari pada tabungan mudharabah.<sup>39</sup>

**2) Pendanaan dengan Prinsip Wadiah****a) Wadiah**

Wadiah dapat diartikan sebagai titipan dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun lembaga yang berbadan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penyimpan menghendaknya. Tujuan dari perjanjian tersebut adalah untuk menjaga keselamatan barang itu dari kehilangan, kemusnahan, kecurian dan lain-lainnya. Yang dimaksud dengan “barang” adalah uang, barang, dokumen, surat berharga dan sebagainya.<sup>40</sup>

**b) Tabungan Wadiah**

Tabungan wadiah adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan yang disepakati, tetapi

<sup>39</sup> Ismail, *op. cit.* h 92

<sup>40</sup> Wiroso, *op. cit.* h 118

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

tidak dapat ditarik dengan cek/bilyet giro dan tidak mendapatkan bagi hasil dikarenakan hanya bersifat titipan dari pemilik dana.<sup>41</sup>

Tabungan yang berdasarkan akad wadi'ah ini tidak mendapatkan keuntungan dari pihak bank karena sifatnya hanya titipan. Akan tetapi, bank syariah tidak dilarang jika ingin memberikan bonus /hadiah.<sup>42</sup>

**c) Giro Wadiah**

Giro adalah simpanan berdasarkan akad wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan perintah pemindahbukuan.<sup>43</sup>

**B. Penelitian Terdahulu**

**Tabel II. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Publikasi	Hasil Penelitian
1	Ryan Wahyu Perdana dan A'rasy Fahrullah	Pengaruh kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik	Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam Vol.3, No 3, Tahun 2020	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan 32abung mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap

<sup>41</sup> *Ibid.*, h. 138

<sup>42</sup> Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001, h 156

<sup>43</sup> *Ibid.*, h. 123

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

				kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik.
2	Endah Prihartini	Pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah (Studi pada Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Majalengka)	Jurnal Co-Management Vol.1,No 3, Tahun 2019	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Majalengka.
3	Sari Rosa Fariza	Pengaruh Iklan, bagi hasil, dan kualitas pelayan terhadap kepuasan nasabah menabung pada Bank Aceh Syariah	Skripsi S1 Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Tahun 2022	Hasil penelitian ini menunjukkan Variabel iklan, bagi hasil, dan kualitas berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah menabung pada Bank Aceh Syariah.
4	Raudah Rahmaini Jannah Sitorus	Pengaruh pelayanan dan bagi hasil terhadap	Skripsi S1 Jurusan Perbankan Syariah	Hasil penelitian ini menunjukkan Variabel, Kualitas pelayan dan bagi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

	kepuasan nasabah 34abungan mudharabah pada PT. BNI Syariah Cabang Medan.	Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Tahun 2019	hasil berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah 34abungan mudharabah pada PT. BNI Syariah Cabang Medan.
--	--	---	--

Sumber: Data olahan 2023

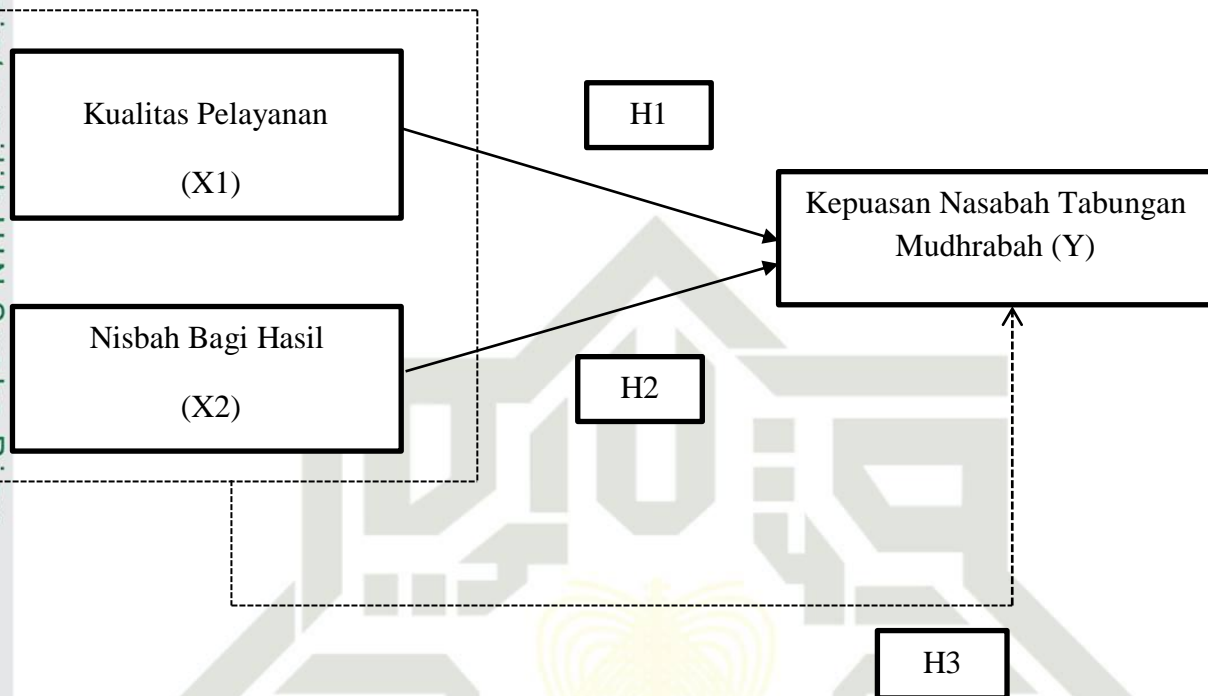
Dalam penelitian ini terdapat persamaan yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda, dan menggunakan variabel bebas yang sama yaitu kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil dan juga menggunakan variabel terikat yang sama yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya yaitu lokasi penelitian, penelitian ini pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian Kota Pekanbaru dan jumlah responden.

### C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Adapun Landasan Pemikiran yang digunakan peneliti dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

**Gambar II. 1**  
**Model Kerangka Berpikir**



Keterangan : ————— = Uji Parsial  
 : - - - - - = Uji Simultan

#### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu dugaan sementara dari sesuatu yang mungkin benar atau salah sehingga harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian ilmiah. Berdasarkan judul di atas dan teori yang digunakan, maka peneliti mengemukakan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah (Y) di PT. Bank Riau Kepri Jalan Durian Kota Pekanbaru. Uji hipotesis statistik sebagai berikut:

$H_0: X1 = 0$  : X1 tidak berpengaruh terhadap Y

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Ha:  $X1 \neq 0$  :  $X1$  berpengaruh terhadap  $Y$

2. Kualitas Pelayanan ( $X1$ ) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah ( $Y$ ) di PT. Bank Riau Kepri Jalan Durian Kota Pekanbaru. Uji hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho:  $X1 = 0$  :  $X1$  tidak berpengaruh terhadap  $Y$

Ha:  $X1 \neq 0$  :  $X1$  berpengaruh terhadap  $Y$

3. Nisbah Bagi Hasil ( $X2$ ) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah ( $Y$ ) di PT. Bank Riau Kepri kedai Jalan Durian Kota Pekanbaru. Uji hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho:  $X2 = 0$  :  $X1$  tidak berpengaruh terhadap  $Y$

Ha:  $X2 \neq 0$  :  $X1$  berpengaruh terhadap  $Y$

4. Nisbah Bagi Hasil ( $X2$ ) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah ( $Y$ ) di PT. Bank Riau Kepri kedai Jalan Durian Kota Pekanbaru. Uji hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho:  $X2 = 0$  :  $X1$  tidak berpengaruh terhadap  $Y$

Ha:  $X2 \neq 0$  :  $X1$  berpengaruh terhadap  $Y$



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Dan Lokasi Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positive*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data yang bersifat statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>44</sup>

##### 2. Lokasi Penelitian

Pada penelitian fokus pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian Kota Pekanbaru. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di lokasi pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian, karena peneliti sudah melakukan observasi secara tidak langsung pada saat melaksanakan magang pada *instansi* tersebut selama 2 (dua) bulan. Sehingga peneliti sudah menganalisis terkait penghimpunan dana pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian. Terutama pada penghimpunan dana tabungan mudharabah.

#### B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah yang menjadi nasabah dan karyawan/karyawati bank syariah PT. Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kedai

<sup>44</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2022. h 15

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## 2. Populasi dan Sampel

### 2.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas (jumlah) dan karakteristik (ciri) tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>45</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah 2100 nasabah tabungan mudharabah yang diambil dari bulan Agustus (2022) – September (2023).

### 2.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>46</sup> Penentuan sampel ini menggunakan teknik Slovin sebagai berikut:

$$N \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

N : Jumlah Sampel yang diperlukan

n : Populasi

E : Tingkat Kesalahan Sampel (Sampling Error) dalam %

<sup>45</sup> sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* Bandung: Alfabeta,CV., 2019. h 61

<sup>46</sup>*Ibid*, h 62

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Adapun perhitungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{2100}{1+2100(0,10)^2} = 95,4$$

Kemudian, jika jumlah Populasi 2100 dan Sampling Error 10% maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 95,4 apabila dibulatkan menjadi 95 nasabah tabungan mudharabah.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik sampling *incidental* dengan menggunakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>47</sup>

**D. Sumber Data**

Dalam penelitian ini bersumber pada data primer dan data sekunder.

**1. Data Primer**

Data Primer adalah data yang dikumpulkan oleh penelitian ini yang langsung dari subjeknya. Data primer penelitian ini didapatkan dari nasabah tabungan mudharabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian yang berhubungan dengan objek penelitian.

<sup>47</sup> Sugiono, *op. cit.* h 112

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

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diambil oleh penulis ini dari sumber kedua. Dalam penelitian ini, data sekunder yang penulis ambil diantaranya berasal dari buku, skripsi, tesis, jurnal dan sumber lainnya.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data agar bertujuan data-data tersebut yang dikumpul relevan dengan penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### 1. Observasi

Pengamatan langsung atau sering disebut dengan observasi adalah kegiatan dalam pengumpulan data dengan terjun kelapangan melihat kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung segala kegiatan penelitian ini. Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi secara langsung di PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian.

### 2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila penulis ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila penulis ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit.<sup>48</sup> Kegiatan wawancara yang dilakukan pada *SPV Operasional* dan *Costumer Service* di PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian.

<sup>48</sup> *Ibid*, h 214.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**3. Kuesioner**

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yang akan dijawab.<sup>49</sup> Pada penelitian ini, penulis memperoleh data dengan cara menyebarkan Kuesioner (angket) kepada responden. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan mudharabah di PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian.

**4. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah segala catatan peristiwa yang sudah lalu. Dokumen ini bisa dalam bentuk gambar, tulisan dan lain-lain dari karya seseorang. Dalam teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data atau informasi secara tertulis dari kegiatan *Customer Service* yang melakukan pembukaan rekening tabungan dengan akad mudharabah pada nasabah di PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian.

**F Teknik Pengelolaan Data**

Data yang telah didapatkan melalui kuisisioner merupakan data mentah, yang memerlukan tahap pengelolaan data terlebih dahulu sebelum dianalisis. Adapun tahapan pengelolaan data tersebut sebagai berikut:

<sup>49</sup> Sugiyono.*op. cit.* h 219



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## 1. Uji Instrumen Penelitian

### 1) Uji Validitas

Uji validitas berarti alat ukur digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan apa yang seharusnya diukur. Instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisien  $R_{hitung} \geq R_{tabel}$ .

### 2) Uji Reabilitas

Reliabilitas didefinisikan sebagai konsistensi dari sebuah metode dan hasil penelitian. Tes konsistensi internal yang paling tepat digunakan ialah *Alpha's Cronbach* atau disebut juga dengan *alpha coefficient*. Menentukan nilai koefisien alpha sebagai berikut.<sup>50</sup> Pengujian ini dilakukan dengan membanding *Alpha Cronbach* dengan 0,6. Kriteria pengujian:

- a) Jika *Alpha Cronbach*  $\geq$  maka Reabilitas
- b) Jika *Alpha Cronbach*  $\leq$  maka tidak Reabilitas

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dalam menguji apakah data continue berdistribusi normal sehingga analisis regresi, kolerasi, uji t dapat dilaksanakan. Uji normalitas digunakan untuk mengukur data

<sup>50</sup> Budiastuti Dyah dan Agustinus Bandur, *Validitas dan Reliabilitas Penelitian*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), h 211

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

penelitian terdistribusi normal atau tidak.<sup>51</sup> Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis grafik dan uji *Kolmogrov-Smirnov*, dengan pengujiannya dengan uji *kolmogorov smirnov* maka uji normalitas dapat dilakukan. Yang mana jika  $p > 0,05$  maka sebarannya normal dan jika  $p < 0,05$  tidak normal.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik Heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada metodereg resi.<sup>52</sup> Kemungkinan adanya gejala Heteroskedastisitas dapat dilakukan menggunakan diagram *Scatterplot*. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar dan dibawah 0 (nol) pada sumbu y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

#### c. Uji Multikolonieritas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukannya adanya kolerasi antar variabel independen. Multikolonieritas artinya antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi terdapat hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna.<sup>53</sup>

<sup>51</sup> Widyarningsih Dewi, *Statistika Bisnis*, Semarang: Yayasan Prima Agusteknik, 2021, h 184

<sup>52</sup> Zahriyah Amitus, dkk, *Ekonometrika Teknik dan aplikasi dengan spss*, Jawa Timur: Mandalapress, 2021, h 89

<sup>53</sup> Purnomo Rpchmat aldy, *Analisis Statistis Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*, Ponorogo: CV. Wade Group, 2016, h 166

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### d. Uji Autokolerasi

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada kolerasi antara anggota serangkaian data observasi yang diuraikan menurut waktu atau ruang. Menurut Suliyono dalam kutipan nurul amanah untuk mengetahui adanya autokolerasi digunakan Uji Durbin-Watson (Uji SW) dengan ketentuan ketentuan jika angka Durbin Watson diatas -2 sampai +2 berarti tidak ada kolerasi.<sup>54</sup>

### Teknik Analisis Data

#### 1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mencari pengaruh dua variabel atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat. Rumus persamaannya sebagai berikut:<sup>55</sup>

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Variabel terikat  
 a = Konstanta  
 $X_1$  = Kualitas Pelayanan  
 $X_2$  = Nisbah bagi hasil  
 $b_1 b_2$  = Koefisien regresi  
 e = Tingkat kesalahan (error)

<sup>54</sup> Nurul Amalia, „Pengaruh Promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam deposito mudharabah di Pt.Bank Riau kepri, *Skripsi*, Uin Suska Riau, 2022, h 57-59.

<sup>55</sup> Hartono, *Statistik Untuk Penelitian* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019, h 164.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### 2. Uji Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan  $\alpha = 0,10$  atau 10% jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka, terdapat hubungan yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak ada hubungan yang signifikan.

#### 3. Uji Simultan (F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1), nisbah bagi hasil (X2) secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Riau Kepri syariah Kedai Durian. Apabila hasil perhitungan  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas dari model regresi berganda tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas dari model regresi berganda berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

#### 4. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Pada koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) koefisien seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen. Untuk mengukur

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kontribusi variabel X terhadap variabel Y digunakan akan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) mempunyai rane antara  $0 < 1$ . Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen.<sup>56</sup>

#### H. Definisi Operasional Variabel dan Indikator

**Tabel III. 1**  
**Ringkasan Operasionalisasi Variabel**

NO	Variabel	Indikator	Skala	Pengukuran Operasional
1	Kualitas Pelayanan (X1) Kualitas Pelayan adalah sebagai ukuran tingkat service yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. <sup>57</sup>	1. Berwujud ( <i>Tangibles</i> ) 2. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 3. Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) 4. Jaminan dan Kepastian ( <i>assurance</i> ) 5. Empati ( <i>Emphaty</i> )	Skala Likert	kuesioner

<sup>56</sup> *Ibid*, h 76.

<sup>57</sup> Puji Lestari. *op. cit.* h 180

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2	Nisbah Bagi Hasil (X2) Nisbah Bagi Hasil adalah Bagi hasil merupakan bentuk dari return (perolehan kembaliannya) dari perjajian investasi dari waktu ke waktu dan tidak tetap. <sup>58</sup>	1.Menguntungkan	Skala Likert	Kuesioner
		2.Tidak Memberatkan Nasabah		
		3.Transparans		
3	Kepuasan Nasabah (Y) Kepuasan Nasabah adalah respon yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap pelayanan atau kinerja (hasil) yang diterima, kemudian konsumen akan membandingkan kinerja (hasil) dengan harapan yang diinginkan. <sup>59</sup>	1. <i>Re-Purchase</i>	Skala Likert	Kuesioner
		2. Menciptakan <i>word Of Mouth</i>		
		3. Menciptakan Citra Merek		
		4. Menciptakan Keputusan Pembelian		

Sumber: Data Olahan,2023

<sup>58</sup> Rahmat. *op. cit.* h 24

<sup>59</sup> Rosnaini. *op. cit.* h 180



## I. **Gambaran Umum PT. Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kedai Durian Kota Pekanbaru**

### 1. **Sejarah PT. Bank Riau Kepri Konversi Menjadi PT. Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kedai Durian Kota Pekanbaru**

Awal mula Bank Riau Kepri konversi menjadi Bank Riau Kepri Syariah, pemegang saham melalui RUPS-LB (rapat umum pemegang saham- luar biasa) tanggal 22 April 2019, memutuskan bahwa PT Bank Riau Kepri akan melakukan konversi menjadi PT. Bank Riau Kepri Syariah.

Secara regulasi Undang-Undang nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah mengatur bank umum konvensional (BUK) yang memiliki Unit Usaha Syariah (UUS) wajib memisahkan unit usaha syariah yang menjadi badan usaha Syariah (BUS) selambat lambatnya tahun 2023 (mandatory), baik dengan cara spin off (pemisahan UUS) menjadi BUS atau dengan cara mengkonversi induk BUK (beserta UUS) menjadi BUS. Sebab setelah 2023, UUS tidak diizinkan lagi beroperasi.

Transformasi menjadi Bank Umum Syariah (BUS) memungkinkan Bank Riau Kepri untuk fokus di satu industri (perbankan syariah) dengan kondisi sosial masyarakat melayu yang islami dan sosial ekonomi yang kondusif, perubahan usaha menjadi Syariah merupakan pilihan yang tepat. Kinerja keuangan unit usaha Syariah (UUS) menunjukkan pertumbuhan yang positif, konversi diharapkan dapat meneruskan trend pertumbuhan positif tersebut dengan memaksimalkan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

potensi yang ada. Bahwa terhitung mulai hari Senin tanggal 22 Agustus 2022 PT Bank pembangunan Daerah Kepri akan melakukan perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah secara resmi dan menyeluruh.

Sejalan dengan perubahan kegiatan usaha PT Bank pembangunan Daerah Riau Kepri, maka nama PT Bank pembangunan Daerah Riau Kepri berubah menjadi PT Bank pembangunan Daerah Riau Kepri Syariah (perseroda) disingkat PT Bank Riau Kepri Syariah (perseroda). Dengan nama panggilan (call sign) BRK SYARIAH. Sejak mendapatkan izin perubahan kegiatan usaha menjadi Bank umum Syariah, PT Bank pembangunan Daerah Riau Kepri tidak lagi melakukan kegiatan usaha konvensional, kecuali dalam rangka penyelesaian hak dan kewajiban dari kegiatan usaha konvensional yang akan dialihkan menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Perubahan kegiatan usaha tersebut mencantumkan peralihan seluruh catatan aktiva dan pasiva bank termasuk seluruh catatan keuangan nasabah serta pihak ketiga lainnya yang selama ini tercatat pada PT Bank pembangunan Daerah Riau Kepri (konvensional dan unit usaha), selanjutnya akan menjadi catatan keuangan BRK Syariah.

#### 2. Produk Tabungan PT. Bank Riau Kepri Kedai Durian

Adapun produk-produk tabungan pada PT. Bank Riau Kepri Syariah melalui wawancara customer service ada sebagai berikut:<sup>60</sup>

<sup>60</sup> Dhella Adelia, *Customer service*, Wawancara, Kedai Durian, 12 Juni 2023

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**Tabel III. 2**  
**Produk-produk Tabungan**

No	Nama Produk Tabungan	Definisi Tabungan
1	Tabungan iB Sinar Mudharabah	Tabungan ini merupakan simpanan dalam bentuk tabungan dengan menggunakan akad mutlaqah, memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan tarik dan setor tunai disetiap unit kantor Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian. Untuk saldo minimum pada tabungan iB sinar mudharabah Rp 20.000 dan biaya administrasi
2	Tabungan iB Sinar KPE Mudharabah	Merupakan simpanan perorangan dengan mata uang rupiah yang di peruntukan khusus bagi CPNS dan PNS provinsi riau dan kepulauan riau.
3	Tabungan Sinar iB Delima Mudharabah	Merupakan tabungan perorangan yang diperuntukan khusus bagi pelajar sebagai wujud ikut mendukung program pendidikan nasional khususnya di provinsi riau dan kepulauan riau yang menanamkan kepada anak didik sejak dini akan kesadaran penting menabung bagi pembangun bangsa dan Negara.
4	Tabungan iB Sinar D'Bos	Merupakan tabungan untuk

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

		sekolah baik negeri maupun swasta yang ditetapkan sebagai penerima dana BOS.
5	Tabungan iB Sinar Belia	Merupakan simpanan perorangan dalam mata uang rupiah bagi pelajar dan mahasiswa.
6	Tabungan Simpeda Mudharabah	Merupakan simpanan dana pihak ketiga dalam rupiah pada bank bagi WNI perorangan dan badan hukum yang memiliki usaha kecil dan menengah (UKM) yang penarikannya dapat dilakukan sesuai syarat yang ditentukan oleh bank.
7	Tabungan Sinar Lembaga Mudharabah	Merupakan tabungan khusus anggota atau suatu yayasan, perkumpulan, atau organisasi kemasyarakatan di riau dan kepulauan riau.
8	Tabungan iB Sinar Wadiah	Merupakan simpanan dalam bentuk tabungan dengan akad wadiah, memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan tarik dan setor di setiap unit kantor Bank Riau Kepri Syariah. Untuk saldo minimum pada tabungan iB sinar wadiah Rp 100.000 dan tidak ada biaya administrasi.
9	Tabungan iB Simpanan Pelajar wadiah	Merupakan suatu produk simpanan dikhususkan untuk pelajar sebagai alat belajar untuk mempersiapkan masa depan dan juga pengenalan dunia perbankan sejak dini.

Sumber: Costumer Service, 2023

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**3. Visi Dan Misi PT. Riau Kepri Syariah Kedai Durian Kota Pekanbaru**

## a. Visi

Menjadi Bank Syariah terkemuka terpercaya, dan berdaya saing dalam menggerakkan perekonomian.

## b. Misi

- 1) Mendorong pertumbuhan perekonomian daerah yang berkelanjutan menuju pembangunan ekonomi nasional.
- 2) Memberikan solusi layanan keuangan berbasis Syariah dengan dukungan teknologi terkini.
- 3) Memperkuat pembangunan usaha mikro kecil dan menengah untuk mencapai kesejahteraan umat.
- 4) Mengelola dana daerah dan seluruh usaha nasional secara optimal dan profesional.
- 5) Mengembangkan Sumber Daya Islam (SDI) berkualitas yang siap menghadapi transformasi dalam nilai-nilai syariah universal.

**4. Nilai-Nilai Budaya Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian Kota Pekanbaru**1. *Integrity*

Insan BRK Syariah memiliki komitmen yang tinggi terhadap nilai-nilai dan kode etik perusahaan dengan menunjukkan perilaku yang dipertanggungjawabkan sesuai dengan ajaran dan prinsip agama, moral, budaya dan etika.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

#### 2. *Synergy*

Sinergi bentuk dari sebuah proses atau interaksi yang menghasilkan suatu keseimbangan yang harmonis sehingga bisa menghasilkan sesuatu yang optimal.

#### 3. *Honesty*

*Honesty* adalah gaya hidup, lebih dari sekedar sifat yang dilakukan sesekali waktu karena kejujuran adalah potret diri kita.

#### 4. *Adaptive*

Kemauan dan Kemampuan menerima perubahan, menelaraskan perusahaan dengan lingkungannya, dan melakukan perbaikan proses internal yang berkesinambungan guna eksistensi perubahan secara berkelanjutan.

#### 5. *Respect*

Merupakan penghargaan tanpa syarat sebagai salah satu kondisi pelayanan yang bersifat *konstruktif*.

#### 6. *Excellence*

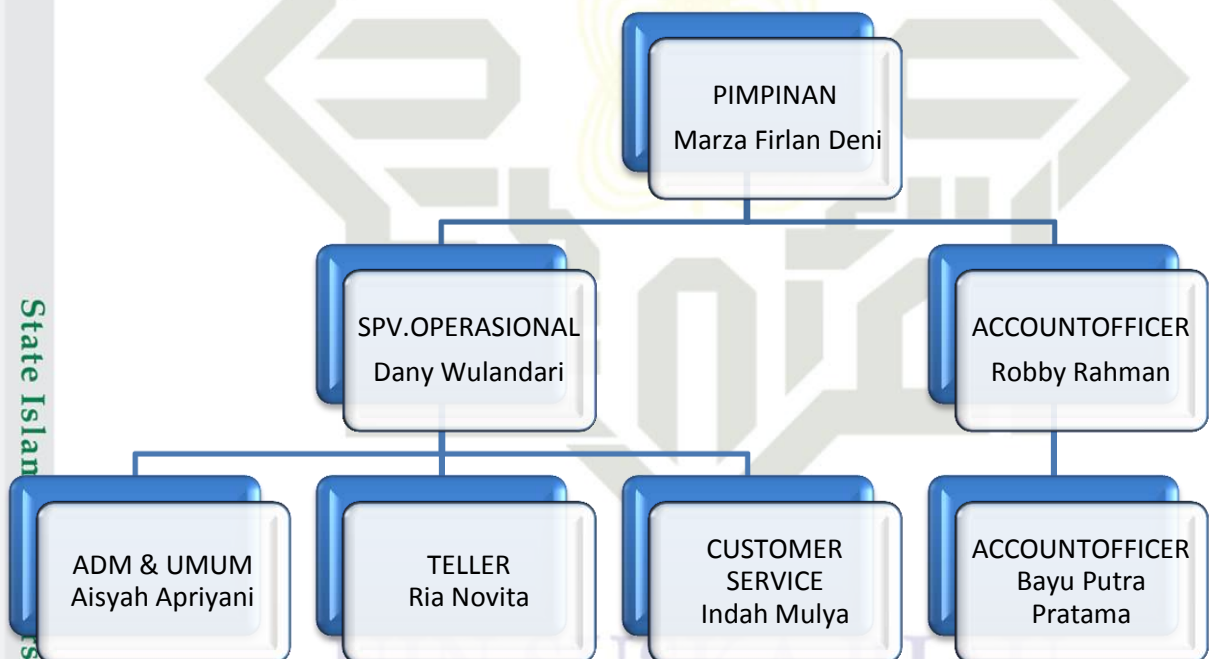
Merupakan sikap *professional* yang ditunjukkan dengan upaya sekuat tenaga untuk mengutamakan mutu, bekerja sebaik mungkin meski terdapat pelanggan tanpa menilai rendah.

### 5. Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian kota Pekanbaru

Dalam setiap perusahaan ataupun lembaga perbankan struktur organisasi mempunyai arti yang sangat penting agar pelaksanaan

kegiatan maupun usahanya dapat berjalan dengan baik dan lancar, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing secara profesional, simbiosis mutualisme, dan sistematis. Bentuk ini juga selalu dipengaruhi oleh fungsi dasarnya yaitu fungsi dasar kerja dari jenis kegiatan usahanya atau besar kecilnya dari organisasi bank tersebut. Adapun struktur organisasi pengurusan di PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian. Sebagai berikut: <sup>61</sup>

**Gambar III. 1**  
**Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian**



Sumber: Wawancara SPV. Operasional

<sup>61</sup> Dany Wulandari, SPV. Operasioanl , Wawancara, Kedai Durian, 12 Juni 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian. Hasil tersebut diketahui dengan nilai perolehan dari uji t, dimana sig sebesar 0,005. Nilai sig lebih kecil dari 0,05 ( $0,005 < 0,05$ ) dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dan Nisbah bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian. Hasil tersebut diketahui dengan nilai perolehan dari uji t, dimana sig sebesar 0,000. Nilai sig lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil secara bersama-sama atau secara simultan hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian. Hasil tersebut dapat diketahui dengan hasil uji simultan (Uji F), dimana dilihat dari tabel Anove diperoleh nilai probabilitas (sig) sebesar 0,000. Karena nilai sig  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

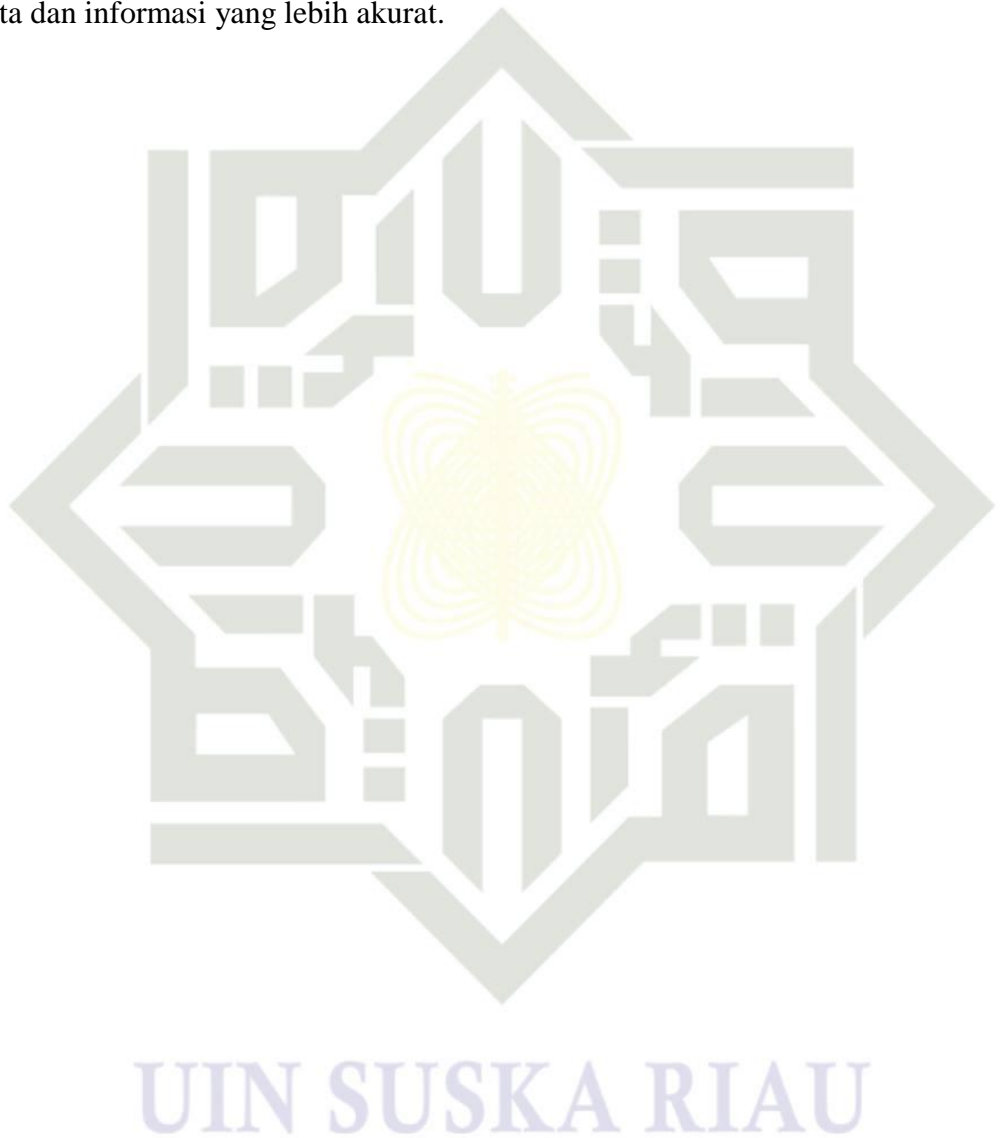
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**B. Saran-Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, maka dari itu kualitas pelayanan harus ditingkatkan dengan cara lebih memaksimalkan peralatan, teknologi dan kenyamanan dalam melayani nasabah, mengupayakan pelayanan bank syariah yang tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditentukan, selalu ramah dan memberikan perhatian kepada nasabah, cepat tanggap dalam melakukan transaksi kebutuhan nasabah dan ketika menanggapi permasalahan yang timbul serta mengupayakan terus menerus dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian.
2. Nisbah bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, maka dari itu diharapkan pihak bank dapat memberikan laporan keuangan bank syariah yang terbuka secara transparan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank syariah. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian harus meningkatkan keuntungan didasari dalam bentuk presentase karna hal tersebut membuat nasabah tertarik melakukan transaksi kembali.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian sejenis diharapkan untuk mengobservasi dan mengeksplorasi lebih jauh mengenai masalah-masalah yang terdapat pada Bank Riau

Kepri Syariah Kedai Durian. Khususnya dan objek lain pada umumnya dengan mengembangkan variabel-variabel lain selain kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil. Selain itu juga disarankan untuk mencoba menggunakan metode kualitatif dalam mendapatkan data dan informasi yang lebih akurat.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



## DAFTAR PUSTAKA

### AL - QURAN

Depertemen Agama RI, *Alquran dan Terjemahan*, Jakarta: Depertemen Agama, 2019

### BUKU

Arti Nur Rianto Al, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010

Artin Zaenal, *Akad Mudharabah Penyaluran Dana Dengan Prinsip Bagi Hasil*, Indramayu: Adanu Abimata, 2021

Budiastuti Dyah dan Agustinus Bandur, *Validitas dan Reliabilitas Penelitian*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018

Churiyah Madziatul, *Mengenal Ekonomi Syariah*, Malang: Surya Pena Gemilang

Hartono, *Statistik Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019

Hasan Nurul Ichsan, *Perbankan Syariah*, Ciputat: GP Press Group, 2014

Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2017

Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di indonesia*, Jakarta: Prenamedia Group, 2017

Mhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001

Indramasar Meithiana, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019

Punomo Rpchmat aldy, *Analisis Statistis Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*, Ponorogo: CV. Wade Group, 2016

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Purnamasari,S.,et al. *Ekonomi Syariah*, Global Eksekutif Teknologi,2023
- Riyoko sisno, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jepara: Cv Markumi, 2020
- Rosnaini, Daga, *Citra,Kualitas,Produk Dan Kepuasan Pelanggan*, Makasar: Global Research And Consulting Institute, 2017
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2019
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2022
- Yuhelson,*Hukum Perbankan Syariah*, Yogyakarta:Zahir Publishing,2018
- Wijoso,*Produk Perbankan Syariah*, Jakarta:LPEE Usakti,2011
- Widyaningsih Dewi, *Statistika Bisnis*, Semarang: Yayasan Prima Agusteknik,2021
- Zahriyah Amitus, dkk,*Ekonometrika Teknik dan aplikasi dengan spss*, Jawa Timur:Mandalapress,2021

C. JURNAL

- Bagus Handoko, Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan, Vol 18, No 1, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*,2017
- Devi Wahyu Arianti, Pengaruh Sistem Bagi Hasil Deposito Terhadap Persepsi Nasabah, Vol 1, No 2 ,*Jurnal Perbankan Syariah*,2020
- Fibria Anggraini Puji Lestari, Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Vol 10, No 2 , *Jurnal Sosio e-Kons*, 2018
- Andrini,R, Pelayanan Bank Syariah Serta Pengaruhnya Terhadap Minat Mahasiswa Studi Pada Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Riau *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*,3(1), 2020

Ryan Wahyu Perdana dan Arasy Fahrullah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah *Bukopin Kcp Gresik*, Vol 3, No 3, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2020

Rahmat A Rahman, Deposito Syariah Di Indonesia, *Vol 2 No 2* , *Jurnal Kajian Hukum Dan Ekonomi*, 2021

#### D. SKRIPSI

Fayza Sari Rosa, Pengaruh Iklan,Bagi Hasil, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda, Aceh ,2022

Larasati Anggun, Mudharabah, Pengaruh Inflasi Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Jumlah Simpanan Deposito Mudharabah, *Skripsi*,Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung,2019

Nurul Amalia, ,Pengaruh Promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam deposito mudharabah di Pt.Bank Riau kepri, *Skripsi*,Uin Suska Riau,2022

Raadah Rahmaini Jannah Sitorus, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan mudharabah Pada PT. BNI Syariah Cabang Medan, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, 2019

#### E. UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, *Lembaran*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Negara Republik Indonesia, 1998

Undang-Undang Republik Indonesia No 21 Tahun 2008

**F. WEB**

Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring, 2016 <https://kbbi.kemdikbud.go.id>

Otoritas Jasa Keuangan, *Standar Produk Mudharabah*, <https://www.ojk.go.id>,

**G. WAWANCARA**

Dany Wulandari, *SPV. Operasioanl*, Wawancara, Kedai Durian, 12 Juni 2023

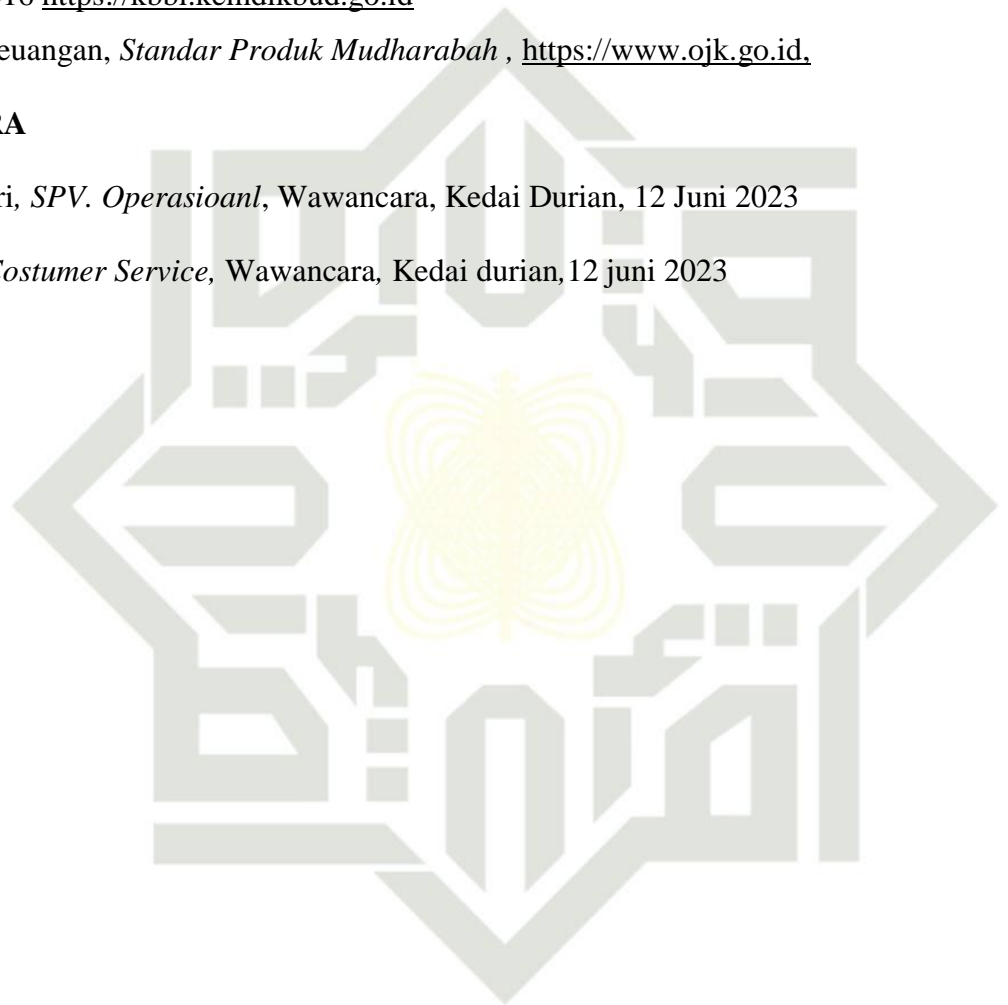
Ingh Mulya, *Costumer Service*, Wawancara, Kedai durian, 12 juni 2023

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



UIN SUSKA RIAU



## KUESIONER PENELITIAN

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menjiplak atau menyalin dengan cara lain tanpa izin dari penulis dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Saudara/I

Saya, Nanda Ega Rupita mahasiswa Program Studi S1-Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir ( Skripsi ) dengan judul: “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Tabungan Mudharabah Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian Kota Pekanbaru** ”

Demikian penulisan skripsi tersebut, saya mengharapkan kesediaan para responden untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini dengan jujur dan benar. Data responden akan dijamin keahasiaannya dan hanya akan digunakan pada penelitian tersebut.

Kuesioner ini hanya ditunjukkan kepada responden yang pernah menggunakan dan yang akan menggunakan produk Tabungan Mudharabah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian. Atas kerjasama responden saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

**Nanda Ega Rupita**  
NIM. 12020524193

UIN SUSKA RIAU



**A. IDENTITAS RESPONDEN**

- a. Nama :
- b. Usia :
- c. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
- d. Jenis Pekerjaan :

**B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

- 1. Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama sebelum menjawab.
- 2. Anda hanya dapat memberikan 1 (satu) jawaban pada setiap pertanyaan.
- 3. Isilah kuesioner dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada kolom yang tersedia dan pilihlah sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

Kriteria jawaban

Keterangan	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**C. PERTANYAAN KUESIONER**

NO	Pertanyaan	Jawaban / Opsi				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Variabel Kualitas Pelayanan (X1)</b>						
1	Kebersihan dan kenyamanan Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian selalu terjaga					
2	Fasilitas yang ada pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian masih dapat digunakan					
3	Karyawan pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian melayani nasabah tabungan mudharabah dengan baik dan sopan					
4	Karyawan pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian bersedia membantu nasabah tabungan mudharabah ketika mengalami kendala					
5	Karyawan pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian menjawab pertanyaan nasabah tabungan mudharabah dengan ramah					
6	Karyawan pada Bank Riau Kepri Syariah Kantor Jalan Durian menanggapi permintaan nasabah tabungan mudharabah dengan cepat					
7	Ketelitian Karyawan pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian saat melayani nasabah tabungan mudharabah					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



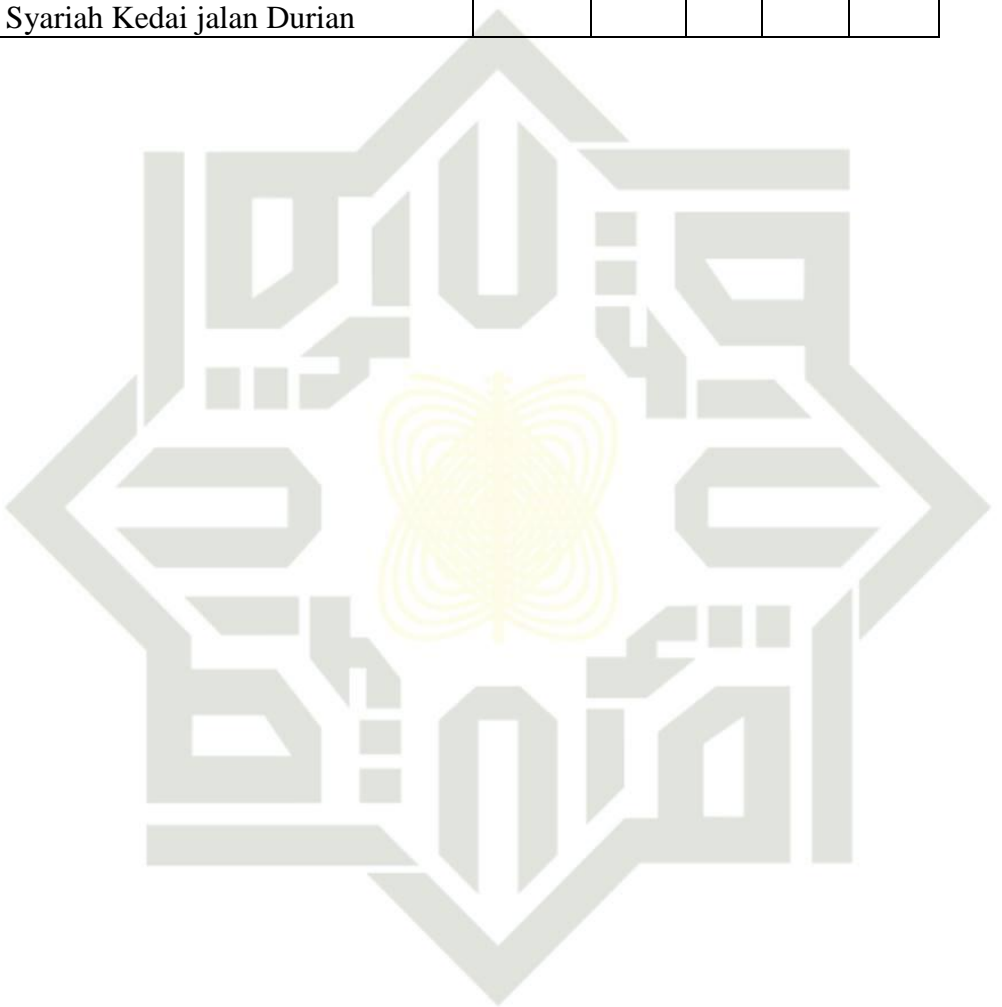
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasir

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

8	Nasabah tabungan mudharabah merasa percaya untuk melakukan transaksi pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian					
9	Keramahan Karyawan pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian terhadap nasabah tabungan mudharabah					
10	Karyawan pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian memberikan perhatian sepenuhnya kepada nasabah tabungan mudharabah saat melakukan transaksi					
<b>Variabel Nisbah Bagi Hasil (X2)</b>						
1	Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian menerapkan nisbah bagi hasil keuntungan didasarkan dalam bentuk presentase					
2	Persentase nisbah bagi hasil tabungan mudharabah yang ditawarkan oleh Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian cukup besar					
3	Saya mengetahui bagi hasil yang diterima nasabah tabungan mudharabah tidak berubah sejak terjadinya konversi dari bank konvensional menjadi bank syariah pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian					
4	Saya mengetahui bagi hasil yang diperoleh nasabah tabungan mudharabah Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian pada saat ini					
5	Nasabah tabungan mudharabah tertarik dengan nisbah bagi hasil yang diberikan oleh Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian					
6	Bagi hasil yang diterima nasabah setiap bulannya telah sesuai dengan presentase nisbah bagi hasil diawal akad pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian					
<b>Variabel Kepuasan Nasabah (Y)</b>						
1	Saya berminat melakukan transaksi kembali karena nisbah bagi hasil Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian memuaskan					
2	Saya berminat berkunjung kembali karena pelayanan karyawan Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian memuaskan					
3	Saya menyarankan kepada teman atau kerabat untuk memili produk tabungan mudharabah karena nisbah bagi hasil yang diberikan pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian menguntungkan					



UIN SUSKA RIAU

4	Saya akan merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk membuka tabungan mudharabah karena karyawan pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian memuaskan					
5	Saya kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing karena produk tabungan mudharabah pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian menguntungkan					
6	Saya akan melakukan transaksi kembali untuk membeli produk yang berbeda pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai jalan Durian					

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



UIN SUSKA RIAU



## WAWANCARA

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Apa saja produk unit layanan syariah Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian?
  2. Akad apa yang digunakan dalam produk tabungan tersebut?
  3. Bagaimana prosedur untuk membuka tabungan di Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian?
  4. Apa keistimewaan dari produk tabungan mudharabah di Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian dari bulan agustus 2022 – September 2023?
  5. Apa saja produk-produk tabungan di Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian?
  6. Berapa jumlah nasabah yang telah menggunakan produk tabungan mudharabah di Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian?
  7. Bagaimana sejarah konversi Bank Riau Kepri menjadi Bank Riau Kepri Syariah?
  8. Adakah visi dan misi pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian?
  9. Adakah nilai-nilai pada Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian?
  10. Adakah struktur organisasi Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian?
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

## DESKRIPTIF STATISTIK

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	95	22.00	50.00	43.3789	4.31272
X2	95	14.00	30.00	24.9789	2.88422
Y	95	14.00	30.00	24.4211	2.83436
Valid N (listwise)	95				

## B. INSTRUMEN

### 1. Uji Validitas

#### 1) Kualitas Pelayanan X1

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM1	39.0000	15.106	.666	.896	.882
ITEM2	39.0211	15.191	.677	.900	.881
ITEM3	39.0211	14.680	.723	.920	.878
ITEM4	39.0000	14.702	.712	.917	.878
ITEM5	39.0000	15.447	.633	.888	.884
ITEM6	39.0211	15.276	.656	.901	.882
ITEM7	39.1684	14.801	.654	.850	.883
ITEM8	39.1368	15.162	.598	.839	.887
ITEM9	39.0000	15.979	.528	.826	.891
ITEM10	39.0421	16.083	.516	.832	.891

#### 2) Nisbah Bagi Hasil X2

#### Nisbah Bagi Hasil X2

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM1	20.8000	5.630	.786	.727	.846
ITEM2	20.8105	5.985	.813	.745	.847

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ITEM3	20.6421	5.871	.567	.336	.889
ITEM4	21.0632	6.251	.530	.306	.889
ITEM5	20.8211	5.787	.771	.791	.850
ITEM6	20.7579	5.951	.771	.787	.851

Hak Cipta Dilindungi U

cipta m

3) Kepuasan Nasabah Y

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM1	20.4105	5.968	.754	.802	.874
ITEM2	20.4105	5.819	.783	.821	.869
ITEM3	20.1789	5.659	.712	.894	.878
ITEM4	20.2000	5.715	.704	.888	.880
ITEM5	20.4421	5.334	.755	.788	.872
ITEM6	20.4632	5.677	.646	.754	.890

2. Uji Reabilitas

1) Kualitas Pelayanan X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.894	.894	10

2) Nisbah Bagi Hasil X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.883	.890	6

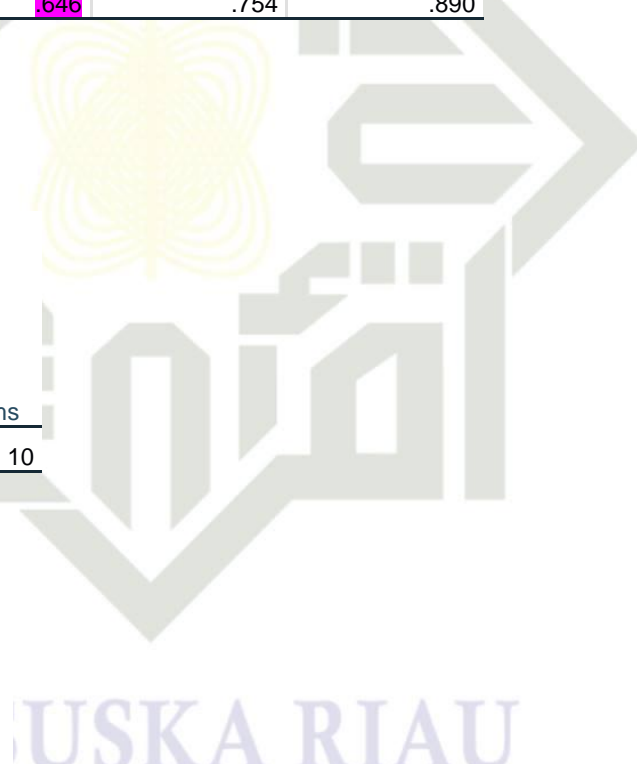
3) Kepuasan Nasabah Y

Reliability Statistics

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

State Islamic

Altan Syar Kasim Riau



USKA RIAU





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.896	.900	6

**UJIPASUMSI KLASIK**

**1. Uji Normalitas**

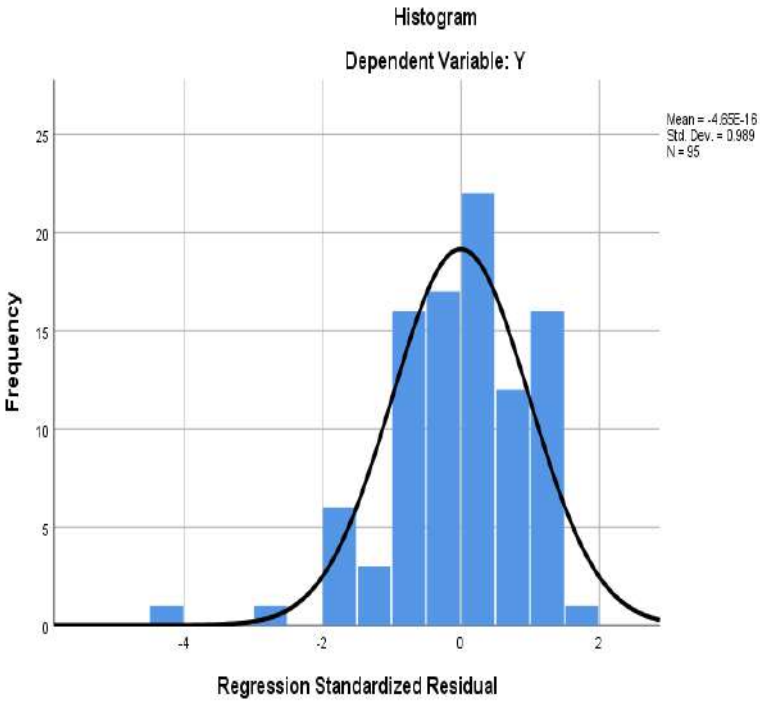
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.88514822
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.066
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

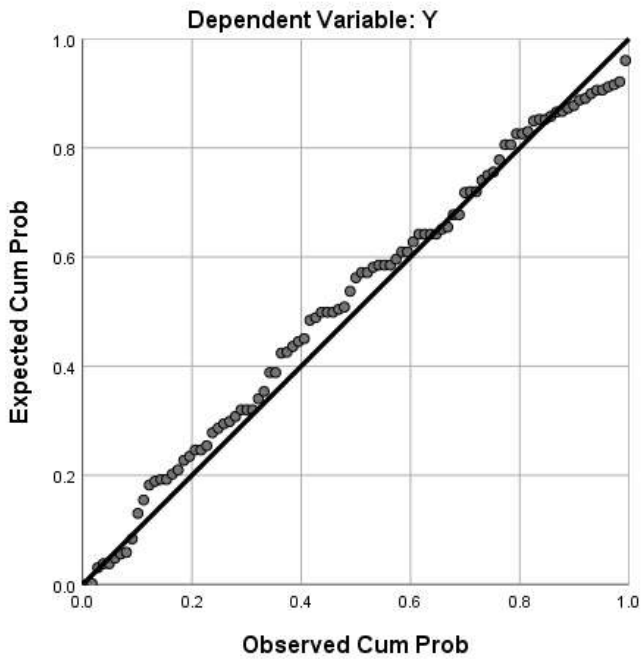
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

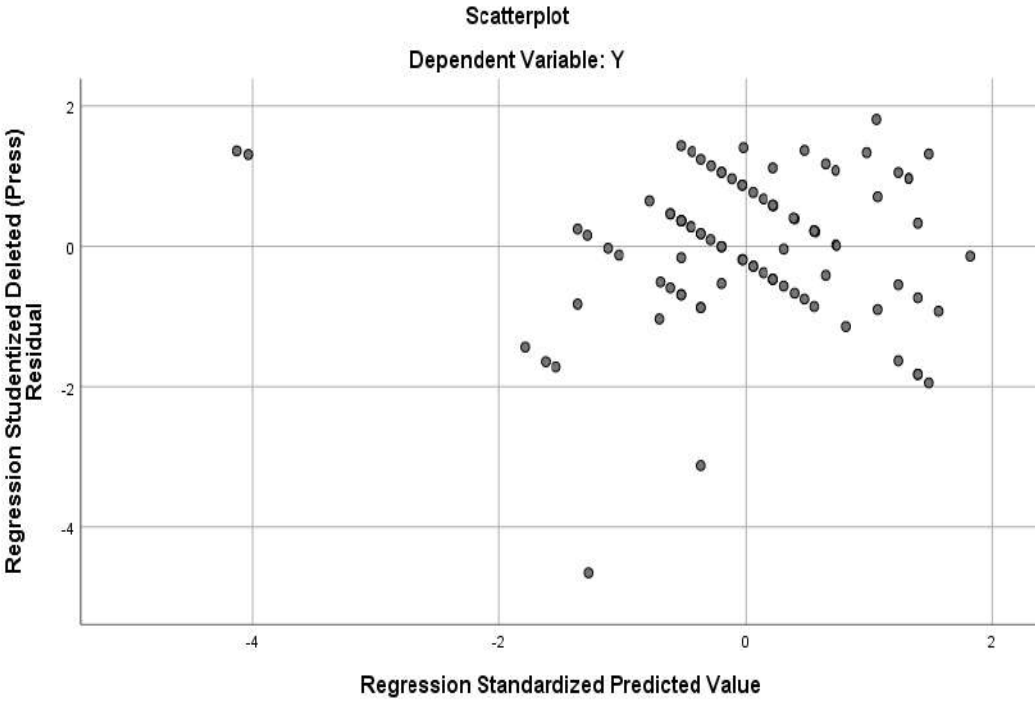


## 2. Uji Heteroskidasitas

Hak  
1. D

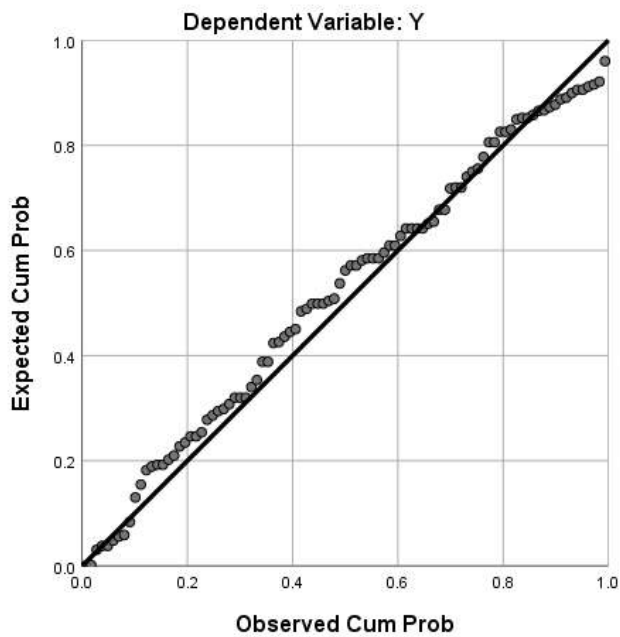
- a. Pengujiannya yaitu untuk keperluan penulisan, penemuan, penyusunan laporan, penulisan buku atau uraian suatu masalah.
  - b. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mencantumkan dan me



## 3. Uji Multikolonieritas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



#### 4. Multikolonieritas

Hak Ciri  
1. Dilar

© Ha

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.480	2.056		1.693	.094	-.604	7.564		
X1	.175	.061	.266	2.886	.005	.055	.295	.565	1.768
X2	.535	.091	.544	5.899	.000	.355	.715	.565	1.768

a. Dependent Variable: Y

#### 5. Auto Korelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.747 <sup>a</sup>	.558	.548	1.90553	2.094

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

### D. UJI HIPOTESIS

#### 1. Regresi Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	3.480	2.056		1.693	.094
	X1	.175	.061	.266	2.886	.005
	X2	.535	.091	.544	5.899	.000

a. Dependent Variable: Y

#### 2. Uji Parsial T

**Coefficients<sup>a</sup>**

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

h karya tulis

kan dan menyebut

rik atau tinjauan suatu masalah.

a Riau

State I

Sultan S

rif Kasim Riau



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan penelitian yang wajar UIN Suska Riau.

d. Teriguipari riarnya untuk keperluan penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan atau tinjauan suatu masalah.

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients	
1	(Constant)	3.480	2.056		.094
	X1	.175	.061	.266	.005
	X2	.535	.091	.544	.000

### 3. Uji Simultan F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	421.102	2	210.551	57.986	.000 <sup>b</sup>
	Residual	334.056	92	3.631		
	Total	755.158	94			

a. Dependent Variable: Y  
 b. Predictors: (Constant), X2, X1

### 4. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747 <sup>a</sup>	.558	.548	1.90553

a. Predictors: (Constant), X2, X1

### 5. Koefisien Korelasi

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.747 <sup>a</sup>	.558	.548	1.90553	.558	57.986	2	92	.000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

## LAMPIRAN

© Hak c



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



ltan Syarif Kasim Riau



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Skrripsi dengan judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NISBAH BAGI HAKIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH PADA PT. BANK RIAU KEPRI SYARIAH KEDAI DURIAN KOTA PEKANBARU** yang ditulis oleh

Nama : **Nanda Ega Rupita**

Nim : **12020524193**

Program Studi : **Ekonomi Syariah**

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Pekanbaru, 15 Januari 2024**  
**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
Muhammad Nurwahid, M. Ag

sekretaris  
r. Tun Rustam, SE.ME.Sy

enguji I  
r. Syahpawi, S.Ag., M.Sh

enguji II  
fdhol Rivaldi, M.Ec

Mengetahui

Kabag TU Fakultas Syariah dan Hukum

**Azmiati, S. Ag. M. Si**  
NIP. 19721210 200003 2 003

© **Hak Cipta** dimiliki **UIN Suska Riau**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Journal of Sharia and Law

# Journal of Sharia and Law

JL. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Pekanbaru-Riau

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

<https://jom.uin-suska.ac.id/index.php/jurnalfsh>

CP: 081268093970, 081371771449, 085225840274

## SURAT KETERANGAN

Pengelola *Journal of Sharia and Law*, dengan ini menerangkan bahwa;

Nama Author : Nanda Ega Rupita  
 Email : nandaegarupita1008@gmail.com  
 Judul Artikel : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah pada PT Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian kota Pekanbaru.  
 Pembimbing I : Madona Khairunisa, M. E, Sy  
 Pembimbing II : Drs. Zainal Arifin, M.A

Telah submit dan telah diterima (*accepted*) oleh pihak jurnal untuk diterbitkan pada *Journal of Sharia and Law* Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, Desember 2023  
 An. Pimpinan Redaksi

Madona Khairunisa, ME.Sy.  
 NIK. 130 217 028

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pengelola

Nama

Email

Judul

Pembimbing I

Pembimbing II

Telah submit

Demikian surat

Pekanbaru,

An. Pimpinan

Signature

NIK.

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052  
 Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 19 Oktober 2023

Surat No. 04/F.I/PP.00.9/9766/2023

Asas

(Satu) Proposal

Mohon Izin Riset

Kepada Yth.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Provinsi Riau

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : NANDA EGA RUPITA  
 NIM : 12020524193  
 Jurusan : Ekonomi Syariah S1  
 Semester : VII (Tujuh)  
 Lokasi : PT Bank Riau Kepri Syariah Kedai Jalan Durian  
 kecamatan payung sekaki

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian kota Pekanbaru

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor  
 Dekan



Dr. Zulkipli, M. Ag  
 NIP.19741006 200501 1 005

Tambahan :  
 Rektor UIN Suska Riau

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/59881  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISSET/PRA RISSET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un/04/SK/PP.00.9/9766/2023 Tanggal 19 Oktober 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- |                      |  |
|----------------------|--|
| 1. Nama              | : NANDA EGA RUPITA   |
| 2. NIM / KTP         | : 12020524193  |
| 3. Program Studi     | : EKONOMI SYARIAH  |
| 4. Jenjang           | : S1   |
| 5. Alamat            | : JL. DURIAN KOTA PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : <b>PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NISBAH BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH PADA PT BANK RIAU KEPRI SYARIAH KEDAI DURIAN KOTA PEKANBARU</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : PT. BANK RIAU KEPRI SYARIAH KEDAI JALAN DURIAN, KECAMATAN PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU   |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

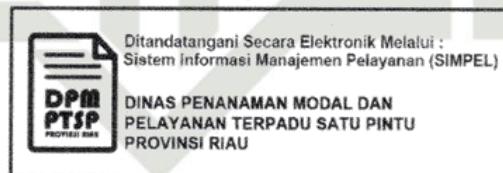
Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.

Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 20 Oktober 2023



**UIN SUSKA RIAU**

Disampaikan kepada Yth :

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Pimpinan PT Bank Riau Kepri Syariah Kedai Durian Kota Pekanbaru di Tempat
- Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang bersangkutan

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.

Dilarang mengutip, menyalin, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau



## SURAT KETERANGAN

PT. Bank Riau Kepri Syariah (Perseroda) Pekanbaru Durian dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa dengan biodata sebagai berikut:

Nama	: Nanda Ega Rupita
NIM	: 12020524193
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Jenjang	: S1
Universitas	: UIN Suska Riau

Adalah benar telah selesai menjalani kegiatan penelitian di Kantor BRK Syariah Pekanbaru Durian, terhitung mulai tanggal 30 Oktober 2023 s/d 24 November 2023, dengan judul penelitian:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru Durian**

Adapun penelitian ini dilakukan sebagai syarat kelulusan penyusunan tugas akhir (skripsi) atas nama mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Pekanbaru, 30 November 2023  
BRK Syariah Pekanbaru Durian

UIN SUSKA RIAU

**Marza Firlan Deni**  
Pemimpin

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.