

**SKRIPSI**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NISBAH BAGI  
HASIL PRODUK PEMBIAYAAN *MUDHARABAH* TERHADAP  
KEPUASAN DAN MINAT NASABAH MENABUNG PADA BANK  
SYARIAH INDONESIA  
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus)**

Oleh :

**NEILA NUR FITRIA**

**2018-11-527**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2022**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NISBAH BAGI  
HASIL PRODUK PEMBIAYAAN *MUDHARABAH* TERHADAP  
KEPUASAN DAN MINAT NASABAH MENABUNG PADA BANK  
SYARIAH INDONESIA  
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang  
Pendidikan Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria  
Kudus

Oleh :

**NEILA NUR FITRIA**

**2018-11-527**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2022**

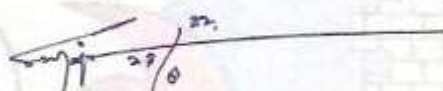
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NISBAH BAGI  
HASIL PRODUK PEMBIAYAAN *MUDHARABAH* TERHADAP  
KEPUASAN DAN MINAT NASABAH MENABUNG PADA  
BANK SYARIAH INDONESIA  
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus)**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus


**Tanggal 11 Agustus 2022**

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Supriyono, SE, MM.**  
NIDN. 0614037104



**Dina Lusianti, SE, MM, AAK.**  
NIDN. 0630098401

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



**Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.**  
NIDN. 0628048702

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NISBAH BAGI  
HASIL PRODUK PEMBIAYAAN MUDHARABAH TERHADAP  
KEPUASAN DAN MINAT NASABAH MENABUNG PADA  
BANK SYARIAH INDONESIA  
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus)**

Nama : Neila Nur Fitria  
NIM : 201811527  
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus


Kudus,

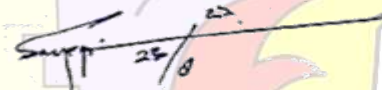
2022

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I


  
Nurul Rizka Arumsari, SE, MM.  
NIDN. 0628048702

  
Dr. Suprivono, SE, MM.  
NIDN. 0614037104

Mengetahui,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II

  
Dr. Kertati Sumekar, SE, MM.  
NIDN. 0616077304

  
Dina Lusianti, SE, MM, AAK.  
NIDN. 0630098401

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto :**

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya.  
(Q.S Al-Baqarah ayat 286)”

“Tidak semua hal yang kamu kerjakan berujung sempurna dan berhasil. Tidak semua ikhtiar yang kamu upayakan akan membuahkan hasil. Yang perlu kamu lakukan adalah mencoba. Urusan hasilnya tentu Allah SWT yang mentakdirkan untukmu. Jadi, bagian mana kamu merasa seluruh upayamu sia-sia? (Andromeda Nisa)”

### **Persembahan :**

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orangtua saya yang senantiasa memberikan semangat, do'a, dukungan dan motivasi.
2. Teman-teman terbaikku yang senantiasa memberikan bantuan, dukungan, nasihat dan selalu mendengarkan keluh kesah saya serta memberikan semangat.
3. Teman-teman di Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen periode 2019/2020 dan periode 2020/2021.
4. Teman-teman seperjuangan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMK angkatan 2018.
5. Almamater Universitas Muria Kudus.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nisbah Bagi Hasil Produk Pembiayaan *Mudharabah* Terhadap Kepuasan Dan Minat Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus)”** ini dengan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Keberhasilan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada berbagai pihak, yang terhormat kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dekan Universitas Muria Kudus.
3. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Supriyono, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan fikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Dina Lusianti, S.E., M.M., AAK., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
7. Pihak pimpinan dan jajaran Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus.
8. Keluarga besar khususnya kedua orangtua saya yang senantiasa mendo'akan dan memberikan dukungan moral maupun moril.
9. Teman-teman terbaik serta orang terdekat yang senantiasa memberikan dukungan, dorongan, bantuan, semangat dan motivasi.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan tambahan kepada para pembacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kudus, 10 Agustus 2022

Penulis



**Neila Nur Fitria**

**2018-11-527**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NISBAH BAGI  
HASIL PRODUK PEMBIAYAAN *MUDHARABAH* TERHADAP  
KEPUASAN DAN MINAT NASABAH MENABUNG PADA BANK  
SYARIAH INDONESIA  
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus)**

Neila Nur Fitria

2018-11-527

Pembimbing 1 : Dr. Supriyono, SE., MM

Pembimbing 2 : Dina Lusianti, SE., MM., AAK

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil terhadap kepuasan dan minat nasabah, objek penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus. Populasi pada penelitian sebanyak 32.000 nasabah tabungan *mudharabah* Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus, maka diambil sampel menggunakan rumus *slovin* dengan tingkat *error* 10% dan menghasilkan sampel sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan *non probability sampling*. Data yang digunakan merupakan data primer yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *google form*. Sedangkan uji penelitian menggunakan uji reliabilitas dan uji validitas. Untuk analisis data menggunakan teknik SEM-AMOS. Hasil kesimpulan pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah, bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah, kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah.

Kata kunci : kualitas pelayanan, nisbah bagi hasil, kepuasan nasabah, minat nasabah.



**ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PROFIT SHARING RATIO OF MUDHARABAH FINANCING PRODUCTS ON CUSTOMER SATISFACTION AND INTEREST IN SAVING AT BANK SYARIAH INDONESIA**  
*(Case Study on Bank Syariah Indonesia Customer in Kudus City)*

Neila Nur Fitria

2018-11-527

Adviser 1 : Dr. Supriyono, SE., MM

Adviser 2 : Dina Lusianti, SE., MM., AAK

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of service quality and profit sharing ratio on customer satisfaction and interest, the object of this study is Bank Syariah Indonesia in Kudus City. The population in the study was 32,000 customers of Bank Syariah Indonesia's mudharabah savings in Kudus City, then sampled using the slovin formula with an error rate of 10% and produced a sample of 100 respondents. Sampling method using non probability sampling. The data used is primary data, namely by spreading the questionnaire through a google form. Meanwhile, the research test uses a reliability test and a validity test. For data analysis using the SEM-AMOS technique. The conclusions in this study are that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, profit sharing has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer interest, profit sharing .*

*Keywords: quality of service, profit sharing ratio, customer satisfaction, customer interest.*

## DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	7
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Bank Syariah .....	12
2.1.1 Pengertian Bank Syariah.....	12
2.1.2 Dasar Hukum Bank Syariah .....	12
2.1.3 Prinsip-Prinsip Operasional Bank Syariah .....	13
2.1.4 Tujuan dan Fungsi Bank Syariah.....	14
2.2 Kualitas Pelayanan .....	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.2 Faktor-Faktor Pengaruh Kualitas Pelayanan .....	15

2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	15
2.3 Bagi Hasil Tabungan Mudharabah.....	20
2.3.1 Pengertian Bagi Hasil .....	20
2.3.2 Tabungan Mudharabah .....	21
2.3.3 Faktor-faktor Pengaruh Bagi Hasil Pada Tabungan Mudharabah. ....	22
2.3.4 Indikator Bagi Hasil.....	22
2.4 Kepuasan .....	23
2.4.1 Pengertian Kepuasan.....	23
2.4.2 Faktor-Faktor Pengaruh Tingkat Kepuasan.....	24
2.4.3 Indikator Kepuasan .....	24
2.5 Minat Menabung .....	29
2.5.1 Pengertian Minat Menabung.....	29
2.5.2 Minat Menabung Dalam Perspektif Islam.....	29
2.5.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat .....	30
2.5.4 Indikator Minat .....	31
2.6 Pengaruh Antar Variabel.....	32
2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah .....	32
2.6.2 Pengaruh Nisbah Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah.....	33
2.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah .....	34
2.6.4 Pengaruh Nisbah Bagi Hasil terhadap Minat Nasabah.....	34
2.6.5 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Minat Nasabah.....	35
2.6.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah melalui Minat Nasabah .....	35
2.6.7 Pengaruh Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah melalui Minat Nasabah.....	35

2.7 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	36
2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	38
2.8.1 Perumusan Hipotesis.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	41
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.2.1 Variabel Eksogen.....	42
3.2.2 Variabel Intervening .....	43
3.2.3 Variabel Endogen.....	44
3.2.3.1 Minat Nasabah .....	44
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	45
3.3.1 Jenis Data.....	45
3.3.2 Sumber Data .....	45
3.4 Populasi dan Sampel.....	46
3.4.1 Populasi.....	46
3.4.2 Sampel .....	46
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	48
3.5.1 Pengolahan Data.....	48
3.5.1.1 Editing.....	48
3.5.1.2 Skala Pengukuran .....	49
3.5.1.3 Tabulating .....	49
3.5.1.4 Input Data ke Komputer .....	50
3.6 Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas) .....	50
3.6.1 Uji Validitas.....	50

3.6.2 Uji Reliabilitas .....	51
3.7 Analisis Data .....	52
3.7.1 Tahapan Analisis Permodelan dan Persamaan Structural.....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	62
4.1.1 Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia .....	62
4.1.2 Karakteristik Responden.....	64
4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian .....	66
4.1.4 Analisis Data.....	69
4.1.5 Uji Analisis Data.....	69
4.1.6 Analisis Structural Equation Modelling (SEM).....	76
4.1.7 Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas).....	78
4.1.8 Uji Normalitas.....	79
4.1.9 Uji Hipotesis .....	80
4.2 Pembahasan .....	85
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah .....	85
4.2.2 Pengaruh Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah .....	86
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah .....	86
4.2.4 Pengaruh Bagi Hasil terhadap Minat Nasabah .....	87
4.2.5 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Minat Nasabah.....	88
4.2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah melalui Minat Nasabah .....	89
4.2.7 Pengaruh Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah melalui Minat Nasabah.....	89
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>91</b>

5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA .....	95



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Tabungan Mudharabah Bank Syariah Indonesia di Kota Kudus Tahun 2022 .....	4
Tabel 1.2 Dana Syirkah Temporer Bank Syariah Indonesia Tahun 2019-2021 (Dalam Jutaan Rupiah).....	4
Tabel 3.1 Parameter Validitas .....	51
Tabel 3.2 Indeks Goodness-of-fit.....	59
Tabel 4.1 Responden Menurut Usia.....	64
Tabel 4.2 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	64
Tabel 4.3 Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	65
Tabel 4.4 Responden Menurut Pekerjaan .....	65
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	66
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Bagi Hasil ( $X_2$ ).....	67
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah ( $Y_1$ ) .....	68
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Minat Nasabah ( $Y_2$ ) .....	68
Tabel 4.8 Uji Model Goodness Of Fit Variabel Eksogen .....	71
Tabel 4.9 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen .....	72
Tabel 4.10 Standardize Variabel Eksogen .....	72
Tabel 4.11 Uji Model Goodness Of Fit Variabel Endogen.....	74
Tabel 4.12 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen.....	75
Tabel 4.13 Standardize Variabel Eksogen .....	75
Tabel 4.14 Uji Model Goodness Of Fit Variabel Penelitian.....	77
Tabel 4.15 Uji Validitas .....	78
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas .....	79
Tabel 4.17 Uji Normalitas.....	80

Tabel 4.18 Uji Hipotesis .....	81
Tabel 4.19 Hasil Direct Effect .....	83
Tabel 4.20 Hasil Estimasi Indirect Effect dan Total Effect .....	84





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 (Rating dan Ulasan Bank Syariah Indonesia KC Kudus) .....	5
Gambar 2 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	39
Gambar 3 Logo PT Bank Syariah Indonesia Tbk .....	63
Gambar 4.1 Pengujian Konfirmatori Eksogen Sebelum Perbaikan .....	70
Gambar 4.2 Konfirmatori Eksogen Setelah Perbaikan Model .....	70
Gambar 4.3 Pengujian Konfirmatori Endogen Sebelum Perbaikan .....	73
Gambar 4.4 Pengujian Konfirmatori Endogen Setelah Perbaikan .....	73
Gambar 4.5 Pengujian Full Model SEM Sebelum Perbaikan .....	76
Gambar 4.6 Pengujian Full Model SEM Setelah Perbaikan .....	77

